

**KUALITAS PELAYANAN HAJI DI  
KABUPATEN BULUKUMBA  
(Telaah Kinerja Kemenag)**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar  
Sarjana Sosial (S.Sos) pada Jurusan Manajemen Dakwah  
Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Alauddin Makassar

**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R

Oleh:  
**IMRAN**  
NIM: 50400112022

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UIN ALAUDDIN MAKASSAR  
2016**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Imran  
Nim : 50400112021  
Tempat/Tanggal Lahir : Balumbung, 14 Juli 1993  
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi  
Alamat : Btn. Saumata Indah  
Judul : Kualitas Pelayanan Haji di Kabupaten Bulukumba  
(Telaah Kinerja Kemenag)

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Samata-Gowa, 7 Maret 2016  
27 Jumadil Akhir 1437 H

Penyusun

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R

Imran  
Nim. 50400112021

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul, “Kualitas Pelayanan Haji di Kabupaten Bulukumba (Telaa Kinerja Kemenag”, yang disusun oleh Imran, Nim: 50400112021, mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang *munaqasyah* yang diselenggarakan pada hari Jumat, tanggal 29 April 2016 Masehi, bertepatan dengan 22 Rajab 1437 Hijriah, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Jurusan Manajemen Dakwah (dengan beberapa perbaikan).

Makassar, 7 Maret 2016 M  
27 Jumadil Akhir 1437 H

### DEWAN PENGUJI

Ketua : Dr. Nur Syamsiah, M.Pd.I (.....)

Sekretaris : Dr. Irwan Misbach, SE., M.Si (.....)

Munaqisy I : Dr. Misbahuddin, M.Ag (.....)

Munaqisy II : Dr. H. Suf Kasman, M.Ag (.....)

Pembimbing I : Drs. Muh. Anwar, M.Hum (.....)

Pembimbing II: Dra. St. Nasriah, M.Sos.I (.....)

Diketahui oleh:  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunkasi  
UIN Alauddin Makassar,

Dr. H. Abd. Rasyid Masri, S.Ag., M.Pd., M.Si.,  
MM  
Nip. 19690827 199603 1 004

## KATA PENGANTAR

اَلْحَمْدُ لِلّٰهِ رَبِّ الْعَالَمِيْنَ الصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلٰى اَشْرَفِ الْاَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِيْنَ وَعَلٰى وَصْحِهِ اَجْمَعِيْنَ اَمَّا بَعْدُ

*Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah, peneliti mengucapkan puji syukur kehadiran Allah swt. Atas rahmat dan hidayah-Nya jugalah sehingga penulisan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Haji di kabupaten Bulukumba (Telaah Kinerja Kemenag)” dapat diselesaikan. Salawat dan salam semoga tercurah kepada Rasulullah saw. dan keluarganya serta para sahabat-Nya.

Alhamdulillah berkat upaya dan optimisme yang didorong oleh kerja keras yang tidak kenal lelah, serta bantuan dari berbagai pihak, sehingga peneliti dapat menyelesaikannya skripsi ini.

Dengan tersusunnya skripsi ini, peneliti menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada berbagai pihak, terutama kepada:

1. Prof. Dr. H. Musafir Pababbari M. Si selaku Rektor UIN Alauddin Makassar dan Wakil Rektor I, II, dan III serta segenap staf Rektorat UIN Alauddin Makassar
2. Dr. H. Abd. Rasyid Masri, S.Ag.,M.Pd.,M.Si.,MM, Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar dan Wakil Dekan I, II ,III, dosen, kepala perpustakaan serta seluruh staf administrasi Fakutas Dakwah dan Komunikasi yang telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan, Sehingga terwujudnya skripsi ini.

3. Dra. St Nasriah, M. Sos.I dan Dr. Irwan Misbach, SE,.M.Si masing-masing Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah.
4. Drs. Muh Anwar, M.Hum selaku Pembimbing I dan Dra. St Nasriah, M. Sos.I selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan mengarahkan peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Dr. Misbahuddin, M. Ag selaku Manaqisy I dan Dr. H. Suf Kasman, M. Ag selaku Munaqisy II yang telah memberikan arahan, kritik dan saran yang konstruktif kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
6. Pemerintah Kabupaten Bulukumba serta seluruh staf Kementerian Agama Kabupaten Bulukumba yang antusias memberikan informasi, arahan serta ijin.
7. Sahabat-sahabat di Manajemen Dakwah khususnya angkatan 2012 yang selalu memberi motivasi dalam proses penulisan skripsi ini

Akhirnya peneliti berharap agar hasil penelitian ini dapat bermanfaat dan segala partisipasi semua pihak yang tidak sempat tertuang di dalam tulisan ini. Semoga memperoleh imbalan yang berlipat ganda dari Allah swt. Amin.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

*Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

ALA UDDIN  
M A K A S S A R

Samata-Gowa, 2 Maret 2015

Penyusun,

**IMRAN**

NIM. 50400112021

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus .....	6
C. Rumusan Masalah .....	7
D. KajianPustaka/Peneliti Terdahulu .....	7
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN TEORETIS.....</b>	<b>10</b>
A. Tinjauan Tentang Haji.....	10
B. KonsepKualitas.....	17
C. Defenisi Pelayanan.....	20
D. Tinjauan Tentang Kualitas .....	22
E. Pengertian Manajemen Kinerja.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. Jenis dan Lokasi Penelitian .....	29
B. Pendekatan Penelitian .....	29
C. Sumber Data.....	29

D. Metode Pengumpulan Data .....	30
E. Teknik Analisis Data .....	30

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Kabupaten Bulukumba .....	34
B. Potret Penyelenggaraan Haji di Kabupaten Bulukumb.....	40
C. Kualitas Pelayanan Haji di Kabupaten Bulukumba .....	45

#### **BAB V PENUTUP .....**

A. Kesimpulan.....	59
B. Implikasi.....	61

#### **DAFTAR PUSTAKA.....**

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

#### **RIWAYAT HIDUP**



## DAFTAR TABEL

No	Nama	persamaan	perbedaan
1	Andi Akbar Latif	persamaannya tentang haji	perbedaannya metode yang digunakan berbeda
2	Dzul Kifli	persamaannya tentang pelayanan haji	judul peneliti lebih mengarah pada peningkatan pelayanan haji.
3	Ajeng Tania	persamaannya tentang pelayanan jamaah haji	perbedaannya dari segi pengaruh kualitas kinerja pelayanan jamaah haji



## ABSTRAK

**Nama :Imran**

**Nim :50400112021**

**Judul :Kualitas Pelayanan Haji di Kabupaten Bulukumba (Telaah Kinerja  
Kemenag)**

---

Tujuan penelitian ini adalah untuk: 1) mengetahui Kualitas Haji di Kabupaten Bulukumba, 2) Mengetahui Prosedur Penyelenggaraan Haji di Kabupaten Bulukumba.

Dalam menjawab tujuan tersebut, peneliti menggunakan pendekatan Manajemen Kinerja. Penelitian ini tergolong Penelitian Lapangan (*Field Research*). Data dikumpulkan dengan menggunakan beberapa cara yang dianggap relevan dengan penelitian, di antaranya observasi, wawancara, dokumentasi, metode analisis data dan metode penentuan informan, jumlah informan dalam penelitian ini adalah 5 orang.

Setelah mengadakan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Haji di kabupaten Bulukumba (Telaah Kinerja Kemenag), Kualitas pelayanan haji di Kabupaten Bulukumba tidak terlepas dari indikator kualitas pelayanan yang menjadi tolak ukur, berdasarkan observasi atau hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan haji di Kabupaten Bulukumba belum bisa dikatakan berkualitas karena belum memenuhi semua indikator pelayanan salah satunya bukti langsung, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi, belum memadai masih terdapat banyak kekurangan

Implikasi dari penelitian ini adalah: 1) Pemerintah pusat harus memperhatikan kekurangan yang ada di Kemenag Bulukumba sebab penyelenggaraan haji merupakan Tugas Negara. 2) Harus ada kerja sama yang baik antara petugas haji dengan calon jamaah haji agar proses pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan lancar. 3) Melengkapi sarana dan prasarana di Kemenag Bulukumba. 4) Pemerintah Arab Saudi dan Pemerintah Indonesia Memberikan solusi yang tepat dalam menanggapi daftar tunggu haji.

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. *Latar Belakang Masalah*

Pelaksanaan ibadah haji di Indonesia sejak abad ke-XII pada saat para pedagang Muslim dari Arab Persia dan orang India datang ke Nusantara untuk kepentingan perdagangan sekaligus penyebaran agama Islam di Nusantara. Kemudian pada abad selanjutnya, yakni pada abad ke-XIV dan ke-XV jumlah jamaah haji Indonesia mengalami peningkatan, pada saat itu hubungan ekonomi, politik dan sosial keagamaan antara Negara Muslim Timur Tengah dengan Nusantara semakin meningkat.<sup>1</sup>

Perjalanan yang memakan waktu berbulan-bulan, berada di tengah samudra luas dengan segala kondisi yang ada, tidak sedikit dari mereka yang meninggal di tengah perjalanan karena kekurangan bekal makanan atau tidak kuat menghadapi rintangan serta perjalanan laut yang maha dahsyat.<sup>2</sup>

Namun manajemen penyelenggaraan ibadah haji yang terorganisir di Indonesia baru mulai dilaksanakan sekitar 4 tahun setelah Indonesia merdeka, yakni pada tahun 1949 setelah pemerintah Indonesia pada tahun 1948 mengirimkan misi haji ke Arab Saudi untuk menjelaskan situasi politik pada saat itu sekaligus meminta dukungan terhadap kaum Muslim untuk menentang penjajahan. Pelaksanaan ibadah haji pada saat itu sangat sulit untuk dilakukan

---

<sup>1</sup>Lihat M. Basyuni, Muhammad, *Reformasi Manajemen Haji* (Jakarta: FDK Press, 2008), h.18-19.

<sup>2</sup> Media.ikhram.com/mengenal-sejarah-haji-indonesia/ diakses 16 Januari 2016.

karena bangsa Indonesia masih harus berusaha mengusir para penjajah dari bumi pertiwi. Meskipun demikian, pemerintah tetap melakukan pemberangkatan pertama secara resmi pada tahun 1949 setelah pemerintah Indonesia berhasil mengirimkan misi haji pada tahun sebelumnya untuk bertemu dengan Raja Arab Saudi.<sup>3</sup>

Namun haji saat ini sudah sangatlah berbeda karena adanya kemajuan teknologi yang begitu pesat ini terlihat pada sarana transportasi yang digunakan sudah berbeda, meningkatnya jumlah calon jamaah haji sehingga terjadinya daftar tunggu yang begitu lama sampai 20 tahun untuk bisa berangkat.

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah di bawah koordinasi Menteri Agama sebagai mana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Implementasinya bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan dengan baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntutan agama serta jamaah haji dapat melaksanakan ibadah haji secara mandiri sehingga diperoleh haji yang mabrur.

Dalam rangka tindak lanjut Undang-Undang No. 17 Tahun 1999 telah ditetapkan ketentuan pelaksanaannya dalam bentuk keputusan Menteri Agama RI No. 371 Tahun 2002 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah dan dijabarkan dengan keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan

---

<sup>3</sup>M. Basyuni, Muhammad, *Reformasi Manajemen Haji* (Jakarta: FDK Press, 2008), h. 51-52.

penyelenggaraan haji dan umrah dilengkapi dengan berbagai keputusan teknis lainnya yang setiap tahun dilakukan penyempurnaan sesuai tuntutan peningkatan pelayanan guna tercapainya kemudahan dalam penyelenggaraan ibadah haji.<sup>4</sup>

Perinsipnya, haji sebagai rukun Islam yang pada tingkat individu wajib ditunaikan, maka sebenarnya juga dituntut kewajiban Negara untuk membuat pelayanan yang baik.

Sebagaimana firman Allah dalam surah: QS. Ali 'Imran: 3/97.

فِيهِ ءَايَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ  
الْبَيْتِ مَنْ أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Terjemahnya

Adanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.<sup>5</sup>

Hal ini mengingat permasalahan haji sangat khusus dibandingkan dengan rukun-rukun yang lain maka diperlukan pelayanan yang sebaik-baiknya. Melayani atau menolong seseorang merupakan bentuk kesadaran dan kepeduliannya terhadap nilai kemanusiaan. Memberi pelayanan dan pertolongan merupakan investasi yang kelak akan dipetik keuntungannya, tidak hanya di akhirat, tetapi di

<sup>4</sup>Iman Syakani, *Panajemen Pelayanan Haji* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009). h.154-155.

<sup>5</sup>Depertemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Depok:Kelompok Gema Insani, 2005) h. 63.

duniapun juga akan merasakannya. Seseorang yang amanah adalah orang-orang yang menjadikan dirinya sibuk untuk memberikan pelayanan. Mereka merasa bahagia dan memiliki makna apabila hidupnya dipenuhi dengan pelayanan. Dalam pelayanan, harus ada kesadaran diri yang kuat bahwa dia ada karena dia melayani. Dia mempunyai harga karena mampu memberikan makna melalui pelayanannya tersebut. Karena itu, tidaklah mungkin seseorang melayani tanpa memperhatikan martabat dirinya dan orang lain karena justru dengan pelayanan itu manusia ingin meningkatkan kualitas dan derajat mereka satu sama lain. Seseorang menjadi profesional karena menyadari betapa berharganya ilmu dan pengetahuan yang dimilikinya.

Dengan banyaknya jumlah pendaftar ibadah haji ini tidak setara dengan jumlah petugas haji, banyak orang yang mempersoalkan hal tersebut di samping itu juga perlunya petugas haji yang memiliki pengetahuan yang memadai dalam penyelenggaraan ibadah haji, perlu adanya jaminan keamanan dan kenyamanan sehingga hikmah dan tujuan haji bisa tercapai.

Kementerian Agama sebagai penanggung jawab penyelenggaraan haji telah melakukan kerja sama dengan pemerintah Arab Saudi yang dirumuskan dalam berbagai keputusan dan peraturan-peraturan pemerintah. Ini dimaksudkan sebagai upaya peningkatan pelayanan terhadap jamaah haji. Kementerian Agama sebagai penyelenggara haji telah berusaha dengan segala kemampuan dan fasilitas yang dimiliki berupaya memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya agar jamaah haji Kabupaten Bulukumba dapat menunaikan ibadah haji dengan tertib, lancar, mudah, baik, aman dan sempurna. Peningkatan mutu pembinaan,

pelayanan dan perlindungan terhadap calon haji antara lain melalui penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan haji semakin ditingkatkan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ada.

Bulukumba yang merupakan salah satu Kabupaten dengan jumlah jamaah haji yang banyak memerlukan perhatian khusus dari pemerintah. Karena permasalahan yang muncul dalam penyelenggaraan ibadah haji dapat mengganggu jamaah untuk melaksanakan ibadahnya. Oleh karena itu perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam pelaksanaannya masih sering terdapat berbagai kekurangan, terutama pada waktu jamaah haji berada di Arab Saudi. Dari berbagai media massa memberitakan bahwa terjadi banyak ketidak nyamanan yang dapat mengganggu proses pelaksanaan ibadah Haji. Dimulai dari tragedi kelaparan Jamaah Haji Indonesia, permasalahan penggunaan paspor hijau, permasalahan transportasi hingga yang terbaru yaitu terkena runtuh bangunan akibat jatuhnya derek atau *crane* pembangunan Masjidil Haram. Berbagai permasalahan tersebut ternyata mengganggu proses peribadatan hingga membuat Jamaah merasa tidak nyaman dan mengakibatkan tidak fokus dalam beribadah.

Pelaksanaan ibadah haji ini melibatkan unsur-unsur lain di luar aspek ritual agar pelaksanaan perjalanan dengan baik, sehingga seorang akan pulang dengan predikat haji *mabrur*. Dengan kata lain, di luar unsur-unsur di luar ritual ibadah haji yang menunjang kesuksesan pelaksanaan rukun Islam kelima itu tidak boleh di kesampingkan sedikit pun.

Nidjam dan Hanan menjelaskan, terdapat enam unsur pokok dalam penyelenggaraan haji yang harus diperhatikan:

1. Calon haji
2. Pembiayaan
3. Kelengkapan administrasi
4. Sarana transportasi
5. Hubungan bilateral antarnegara dan
6. Organisasi pelaksanaan.<sup>6</sup>

Enam unsur inilah yang menjadi point penting yang harus diperhatikan Kementerian Agama Kabupaten Bulukumba dalam penyelenggaraan haji agar efektif dalam memberikan pelayanan haji karena setiap jamaah mengharapkan pelayanan baik.

Badasarkan latar belakang tersebut, penelitian, bermaksud untuk mengetahui, **“Kualitas Pelayanan Haji di Kabupaten Bulukumba”** sebagai salah satu pemerintahan yang memberikan informasi, masukan serta kritikan masyarakat sehingga tercipta kualitas kinerja pelayanan haji yang lebih baik.

## **B. Penelitian dan Deskripsi Fokus**

### **1. Fokus penelitian**

Penelitian di fokuskan pada Kualitas Pelayanan Haji di Kabupaten Bulukumba.

---

<sup>6</sup> Imam Syaukina, *Manajemen Pelayanan Haji* ( Jakarta: CV. Praksasti, 2009), h. 1.

## 2. Deskripsi Fokus

Orientasi penelitian ini dibatasi dengan kualitas kinerja pelayan haji untuk menghindari pembahsan yang meluas dan tidak relevan dengan pokok permasalahan yang akan diteliti.

Dalam tulisan ini, kualitas pelayan haji (Telaah Kinerja Kementerian Agama Kabupaten Bulukumba) dimaksudkan agar pemerintah setempat dapat memberikan kualitas pelayanan haji dengan baik dan benar.

Oleh karena itu, hal penting yang terkandung dalam pembahasan ini ialah kualiatas kinerja dan pelanyan haji.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dikemukakan pokok masalah yaitu **“Bagaimana Kualitas Kinerja Pelayanan Haji di Kabupaten Bulukumba?”** untuk menjawab pertanyaan tersebut, maka di rumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana Potret Pelaksanaan Haji di Kabupaten Bulukumba?
2. Bagaimana Kualitas Kinerja Pelayanan Haji di Kabupaten Bulukumba?

### **D. Kajian Pustaka/peneliti Terdahulu**

1. Hubungannya dengan Penelitian Terdahulu

Skripsi saudara Andi Akbar Latif (2012) dengan judul Pengaruh System Informasi Manajemen (SIM) terhadap pegelolaan haji di Kementrian Agama



Kabupaten Luwu Timur, persamaannya tentang haji sedangkan perbedaannya metode yang digunakan berbeda.

Skripsi saudara Dzul Kifli (2010) dengan judul Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. Patuna Tour dan Travel, persamaannya tentang pelayanan haji sedangkan perbedaannya yaitu judul peneliti lebih mengarah pada peningkatan pelayanan haji.

Skripsi saudara Ajeng Tania (2014) dengan judul Analisis Program Pelayanan Jama'ah Haji dan Umroh PT, Patuna Tour dan Travel persamaannya tentang pelayanan jamaah haji sedangkan perbedaannya dari segi pengaruh kualitas kinerja pelayanan jamaah haji.

Tabel 1. persamaan dan perbedaan peneliti terdahulu

No	Nama	persamaan	perbedaan
1	Andi Akbar Latif	persamaannya tentang haji	perbedaannya metode yang digunakan berbeda
2	Dzul Kifli	persamaannya tentang pelayanan haji	judul peneliti lebih mengarah pada peningkatan pelayanan haji.
3	Ajeng Tania	persamaannya tentang pelayanan jamaah haji	perbedaannya dari segi pengaruh kualitas kinerja pelayanan jamaah haji

*Sumber: Data, diolah dari Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar, Februari 2016*

#### **E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Tujuan dan kegunaan dari hasil penelitian yang dimaksudkan adalah sebagai berikut:

## 1. Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah memperoleh data yang diperlukan untuk memecahkan masalah yang telah dirumuskan dalam dalam perumusan masalah.

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui Potret Pelaksanaan Haji di Kabupaten Bulukumba
- b. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Haji di Kabupaten Bulukumba.

## 2. Kegunaan penelitian

### a. Kegunaan Teoritis

- 1) Secara teori penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan baru tentang pelaksanaan pelayanan haji yang berkualitas.
- 2) Sebagai tambahan pengetahuan tentang bagaimana pelayan haji di Kabupaten Bulukumba

### b. Kegunaan Praktis

- 1) Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pemerintah daerah Kabupaten Bulukumba dalam meningkatkan pelayanan haji yang berkualitas.
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi almamater dalam penambahan khasana kepustakaan serta sebagai masukan dalam penelitian selanjutnya.

## BAB II

### TINJAUAN TEORETIS

#### ***A. Tinjauan Tentang Haji***

##### **1. Pengertian Haji**

Secara etimologi, haji berasal dari kata “*hajja-yahujja-hajjan*” artinya menyengaja atau menuju. Secara terminology, di antara rumusannya adalah menziarahi ka’bah dengan melakukan serangkaian ibadah di masjidil haram dan sekitarnya.<sup>7</sup>

Pada hakikatnya, tujuan pokok dari perjalanan haji dan umrah ada tiga, yaitu:

- a) Mengerjakan haji, hukumnya wajib (bagi yang mampu) dan hanya sekali seumur hidup. Adapun selebihnya itu sunnah. Haji hanya dapat dikerjakan pada musim haji, berbeda dengan umrah yang waktunya tidak terbatas.
- b) Mengerjakan umrah, hukumnya sama dengan haji, hanya saja antara haji dengan umrah terdapat persamaan dan perbedaan dalam waktu dan pelaksanaannya.
- c) Mengadakan ziarah, hukumnya sunnah, berziarah dimaksudkan adalah ketempat-tempat, baik di Jeddah, Makkah, Madinah dan tempat-tempat lain yang bersejarah.<sup>8</sup> Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai

---

<sup>7</sup>Lihat M. Hasbi Ash-Shiddieqy, *Pedoman Haji* (Semarang: Pustaka Rizki Putra), ed .3, cet. 1

<sup>8</sup>Ahmad Abd Majdi, *Seluk Beluk Ibadah Haji dan Umrah* (Surabaya: Mutiara Ilmu, 1993), h. 13

dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaannya saat masih di tanah air dan di Makkah.

## 2. Macam-Macam Haji

Ditinjau dari pelaksanaannya, ibadah haji dibedakan dalam tiga jenis berdasarkan tata cara atau urutan pelaksanaannya:

- a) Ifrad, yakni mengerjakan ibadah haji terlebih dahulu, baru kemudian umrah, untuk mengerjakan cara ini tidak dikenakan denda (dam).
- b) Tamattu', yakni mengerjakan umrah terlebih dahulu, baru kemudian mengerjakan haji, untuk ini dikenakan denda (dam).
- c) Qiran, yakni haji dan umrah dilakukan sekaligus (sejalan) dan tentunya dengan masing-masing satu niat. Untuk ini juga dikenakan denda (dam).<sup>9</sup>

## 3. Syarat, Rukun, dan Wajib Haji

### a) Syarat Wajib Haji

Syarat wajib haji adalah syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seseorang sehingga dia diwajibkan untuk melaksanakan haji, dan barang siapa yang tidak memenuhi salah satu dari syarat-syarat tersebut, maka dia belum wajib menunaikan haji. Adapun syarat wajib haji adalah sebagai berikut :

- 1) Islam
- 2) Berakal
- 3) Baligh
- 4) Merdeka

---

<sup>9</sup> Zakiah Daradjat, *Ibadah yang Unik* (Jakarta: Ruhama, 2000), Cet ke-8, h. 85.

### 5) Mampu

#### b) Rukun Haji

Yang dimaksud rukun haji adalah kegiatan yang harus dilakukan dalam ibadah haji, dan jika tidak dikerjakan rukunnya maka hajinya tidak sah. Adapun rukun haji adalah sebagai berikut:

- 1) Ihram, yaitu pernyataan mulai mengerjakan ibadah haji atau umrah dengan memakai pakaian ihram disertai niat haji atau umrah di miqat.
- 2) Wukuf di Arafah, yaitu berdiam diri, dzikir dan berdo'a di Arafah pada tanggal 9 Dzulhijjah.
- 3) Tawaf Ifadah, yaitu mengelilingi Ka'bah sebanyak 7 kali, dilakukan sesudah melontar jumrah Aqabah pada tanggal 10 Dzulhijjah.
- 4) Sa'i, yaitu berjalan atau berlari-lari kecil antara Shafa dan Marwah sebanyak 7 Kali, dilakukan sesudah Tawaf Ifadah.
- 5) Tahallul, yaitu bercukur atau menggunting rambut setelah melaksanakan Sa'i.
- 6) Tertib, yaitu mengerjakan kegiatan sesuai dengan urutan dan tidak ada yang tertinggal.<sup>10</sup>

#### c) Wajib Haji

Wajib haji adalah rangkaian kegiatan yang harus dilakukan dalam ibadah haji sebagai pelengkap rukun haji, jika salah satu dari wajib haji ini ditinggalkan,

---

<sup>10</sup>Zakiah Daradjat, *Ibadah yang Unik* (Jakarta: Ruhama, 2000), Cet ke-8, h. 85-86.

maka hajinya tetap sah, namun harus membayar dam (denda). Yang termasuk wajib haji adalah:

- 1) Niat Ihram, untuk haji atau umrah dari Miqat Makani, dilakukan setelah berpakaian ihram.
- 2) Mabit (bermalam) di Muzdalifah, pada tanggal 9 Dzulhijjah (dalam perjalanan dari Arafah ke Mina).
- 3) Melontar Jumrah Aqabah, pada tanggal 10 Dzulhijjah yaitu dengan cara melontarkan tujuh butir kerikil berturut-turut dengan mengangkat tangan pada setiap melempar kerikil sambil berucap, "*Allahu Akbar, Allahummaj 'alhu hajjan mabruran wa zanban magfura(n)*". Setiap kerikil harus mengenai ke dalam jumrah jurang besar tempat jumrah.
- 4) Mabit di Mina, pada hari Tasyrik (tanggal 11, 12 dan 13 Dzulhijjah).
- 5) Melontar Jumrah Ula, Wustha dan Aqabah, pada hari Tasyrik (tanggal 11, 12 dan 13 Dzulhijjah).
- 6) Tawaf Wada', yaitu melakukan tawaf perpisahan sebelum meninggalkan kota Mekah.
- 7) Meninggalkan perbuatan yang dilarang saat ihram.<sup>11</sup>

Ibadah haji merupakan ibadah besar yang setiap saat orang dapat menunaikannya, karena melaksanakan ibadah haji membutuhkan kekuatan fisik, di samping kekuatan dana bagi muslim yang tinggal jauh dari Makkah. Oleh karena itu Allah hanya mewajibkan bagi orang-orang yang mampu.

---

<sup>11</sup>Lihat Masrur Huda, *Isyubaht seputr Haji dan Umrah*. h. 5-8.

#### 4. Larangan Haji

Adapun yang dilarang selama dalam pelaksanaan ibadah haji adalah

- a) Larangan Haji yang umum untuk laki-laki dan perempuan
  - 1) Mencabut rambut atau memotong kuku. Mencabut berarti disengaja, jika tidak disengaja maka tidak dikenakan denda.
  - 2) Mempergunakan wangi-wangian dibadannya atau pakaiannya, begitu juga pada makanan dan minumannya. Adapun jika ada sisa wangi-wangian yang ia pergunakan saat sebelum ihram, maka tidak mengapa.
  - 3) Membunuh binatang buruan atau menghalaunya atau membantu orang yang berburu, selagi ia masih dalam keadaan ihram.
  - 4) Memotong pepohonan atau mencabut tanaman yang masih hijau di tanah Haram, begitu juga memungut barang temuan, kecuali jika bermaksud untuk mengumumkannya. Karena Rasulullah saw melarang semua perbuatan tersebut. Larangan ini berlaku juga bagi yang tidak berihram.
  - 5) Meminang atau melangsungkan akad nikah, baik untuk dirinya maupun untuk orang lain. Begitu juga mengadakan hubungan dengan istri atau menjamahnya dengan syahwat selama ia dalam keadaan Ihram<sup>12</sup>
- b) Larangan Haji yang berlaku hanya untuk kaum pria
  - 1) Mengenakan tutup kepala yang melekat. Adapun menggunakan payung atau berteduh di bawah atap kendaraan atau membawa barang-barang di atas kepala, tidaklah mengapa.

---

<sup>12</sup> Gazali Suyuti, *Problemamatika Pelaksanaan Ibadah Haji* (Makassar: Alauddin University Press, 2013). h. 33-34.

- 2) Memakai kemeja dan semacamnya yang berjahit untuk menutupi seluruh badannya atau sebagiannya, begitu juga jubah, sorban, celana dan sepatu, kecuali tidak mendapatkan sarung lalu memakai celana, atau tidak mendapatkan sandal kemudian mengenakan sepatu, maka tidak mengapa baginya.

c) Larangan Haji khusus buat wanita

Bagi wanita diharamkan saat ihram untuk menggunakan sarung tangan dan menutup mukanya dengan cadar atau kerudung. Tetapi bila ia berhadapan muka dengan kaum pria yang bukan mahram, maka wajib ia menutup mukanya dengan kerudung atau semacamnya, sebagaimana kalau ia tidak berihram.

Apabila terlanjur mengenakan pakaian berjahit, atau menutup kepalanya, atau mempergunakan wangi-wangian, atau mencabut rambutnya, atau memotong kukunya karena lupa atau tidak mengetahui hukumnya, maka ia tidak dikenakan Dam. Dan hendaklah segera menghentikan perbuatan-perbuatan tadi disaat ingat atau mengetahui hukumnya.<sup>13</sup>

d) Yang tidak termasuk Larangan Haji

Bagi yang sedang berihram, boleh mengenakan sandal, cincin, kacamata, alat pendengar (headphone), jam tangan, ikat pinggang biasa, ikat pinggang bersaku untuk menyimpan uang dan surat-surat.

Dan boleh juga berganti pakaian Ihram dan mencucinya, serta mandi dan membasuh kepala. Apabila lantaran mandi dan membasuh kepala tadi terdapat

---

<sup>13</sup> Gazali Suyuti, *Problemamatika Pelaksanaan Ibadah Haji* (Makassar: Alauddin University Press, 2013). h. 33-34



rambut rontok tanpa disengaja, maka ia tidak dikenakan Dam, begitu juga halnya bila ia terkena luka.

#### 5. Dam

Dam artinya darah, dan yang dimaksud adalah menyembeli binatang karena hal-hal tertentu. Beberapa jenis dam, sebagai berikut:

##### a) Dam hadyu

Yaitu dam yang diwajibkan bagi mereka yang melaksanakan haji Tamattu' atau haji Qiran, dan jika tidak mampu membeli binatang hadyu, maka wajib melaksanakan puasa selama 10 hari. Tiga hari dilakukan pada masa haji dan yang tujuh hari dilakukan setelah kembali ke kampung halaman.

##### b) Dam fidyah (tebusan)

Yaitu dam yang diwajibkan atas orang yang sedang dalam ihram, lalu mencukur rambutnya karena sakit atau sesuatu yang mengganggu kepalanya, seperti kutu dan lain sebagainya,

##### c) Dam Jazaa'

Yaitu dam yang wajib dibayar oleh orang yang sedang berihram bila membunuh binatang buruan darat. Adapun binatang buruan laut, maka tidak ada dendanya.

##### d) Dam Ihshar.

Dam yang wajib dibayar oleh jama'ah haji yang tertahan atau terkepung sehingga tidak dapat menyempurnakan manasik hajinya, baik tertahannya disebabkan karena sakit, terhalang oleh musuh atau sebab-sebab lainnya, sementara dia tidak mengucapkan persyaratannya pada awal ihramnya

e) Dam Jima'

Yaitu dam yang diwajibkan kepada jama'ah haji yang dengan sengaja mengumpulkan isterinya ditengah pelaksanaan ibadah haji.<sup>14</sup>

Demikianlah penjelasan tentan dam dalam pelaksanaan haji ketika ketika melangar rukun atau sarat haji tertentu.

## **B. Konsep Kualitas**

### **1. Definisi kualitas**

Menurut Juran kualitas produk jasa adalah kecocokan penggunaan produk jasa (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan penggunaan itu didasarkan atas lima ciri utama berikut:

- a) Teknologi, yaitu kekuatan atau daya tahan
- b) Psikologis, yaitu citra rasa atau status
- c) Waktu, yaitu kehandalan
- d) Kontraktual, yaitu adanya jaminan
- e) Etika, yaitu sopan santun, ramah atau jujur<sup>15</sup>

Khusus untuk jasa diperlukan pelayanan kepada pelanggan yang ramah tamah, sopan santun serta jujur yang dapat menyenangkan atau memuaskan pelanggan.

Garvin dan Davis menyatakan, bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas,

---

<sup>14</sup>Gazali Suyuti, *Problemamatika Pelaksanaan Ibadah Haji* (Makassar: Alauddin University Press, 2013). h. 34-35

<sup>15</sup>Prawirosentono, Suyadi, *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadutotal Quality Management Abad 21 Study Kasus dan Analisis* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), h. 5.

serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.<sup>16</sup>

Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima secara universal, dari definisi-definisi yang ada terdapat beberapa kesamaan, yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut:

- 1) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan jama'ah.

Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.

- 2) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

Dengan berdasarkan elemen-elemen tersebut, Goetsch dan Davis mendefinisikan kualitas yang lebih luas cakupannya bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.<sup>17</sup>

Dari berbagai definisi di atas maka dapat ditarik kesimpulannya bahwa kualitas suatu produk atau jasa sangat dipengaruhi oleh proses, manusia, dan lingkungan serta masa yang menghendaki perubahan dari kualitas tersebut. Jadi, setiap orang berbeda dalam mendefinisikan kualitas itu sendiri disesuaikan dengan seberapa penting dan dapat memberikan kepuasan dari apa yang dirasakan atau digunakan.

---

<sup>16</sup>M. N Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu TQM* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005, edisi kedua), h. 2-3.

<sup>17</sup>Anastasia Diana & Fandy Tjiptono, *Total Quality Management* (Yogyakarta: Andi Offset, Ed. Revisi, 2000), h. 2-4.

## 2. Dimensi Kualitas

Ada beberapa dimensi kualitas menurut Krajewski dan Ritzman yaitu:

### a) *Conformance to Specifications*

Jama'ah mengharapkan jasa yang mereka beli memenuhi atau melebihi tingkat kualitas tertentu seperti yang diiklankan. Kualitas ditentukan oleh kesesuaiannya dengan spesifikasi yang ditawarkan. Dalam sistem jasa, kesesuaian dengan spesifikasi juga perlu, walaupun tidak menghasilkan sesuatu yang dapat disentuh.

### b) *Value*

Value atau nilai menunjukkan seberapa baik kualitas penyelenggaraan haji mencapai tujuan yang dimaksudkan pada kepuasan yang jama'ah rasakan meskipun dengan harga yang cukup mahal. Kualitas diukur dari harga yang dibayar untuk produk atau jasa. Berapa nilai produk atau jasa dalam pikiran pelanggan tergantung pada harapan pelanggan sebelum membelinya.

### c) *Fitness for use*

Kecocokan untuk digunakan menunjukkan seberapa baik pelayanan haji. Kualitas ditentukan oleh seberapa jauh kecocokan jasa untuk dipergunakan. Aspek lain termasuk penampilan, gaya, daya tahan, keandalan, keahlian, dan kegunaan dalam memberikan pelayanan haji.

### 1) *Support*

Sering kali dukungan dari perusahaan terhadap produk atau jasa sangat penting bagi pelanggan, seperti halnya kualitas produk dan jasa itu sendiri.

Dukungan dapat diberikan dalam bentuk pelayanan agar jamaah haji dapat melaksanakan ibadah haji.

## 2) *Psychological impressions*

Orang sering mengevaluasi kualitas produk atau jasa atas dasar kesan psikologis: iklim, citra, atau estetika. Dalam pelayanan, di mana terdapat kontak langsung dengan penyelenggara, penampilan dan tindakan penyelenggara sangat penting. Pekerja yang berpakaian baik, sopan, bersahabat, dan simpatik dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas penyelenggaraan haji.<sup>18</sup>

Dari uraian di atas beberapa dimensi kualitas yang pertama adalah *Conformance to Specifications* atau harga mengharapkan jasa yang mereka beli memenuhi atau melebihi tingkat kualitas yang kedua *Value* tau nilai menunjukkan seberapa baik kualitas penyelenggaraan haji mencapai tujuan yang dimaksudkan pada kepuasan kemudian yang ketiga *Fitness for use* atau kecocokan maksudnya seberapa jauh kecocokan jasa untuk dipergunakan dalam penyelenggaraan haji di Kementerian Agama Kabupaten Bulukumba.

## C. *Definisi Pelayanan*

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan soal jual beli barang atau jasa.<sup>19</sup>

<sup>18</sup>Wibowo, *Manajemen Kinerja* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), h. 272-273.

<sup>19</sup>Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2002). Edisi. Ke-3, cet. Ke-2, h.646

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. pengertian pelayanan para ahli mengemukakan pendapatnya yang berbeda-beda satu sama lain. Di antaranya para ahli yang mengemukakan pendapat pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. Menurut AS. Moenir, “ Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.<sup>20</sup>
2. Sedangkan menurut H.N. Casson, mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk atau memberi keuntungan kepada pembeli dengan tujuan menciptakan *good will* atau nama baik serta peningkatan penjualan serta pendapatan.<sup>21</sup>
3. Pelayanan menurut Atep Adya Brata adalah segala usaha penyediaan fasilitas dalam rangka mewujudkan kepuasan para calon pembeli atau pelanggan sebelum atau sesudah terjadinya transaksi.<sup>22</sup>

---

<sup>20</sup>AS. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), cet. Ke-4, h.17 .

<sup>21</sup>Herbert N. Casson, *Petunjuk Praktis Dalam Berusaha* (Surabaya: Usaha Nasional, 1981), h. 13.

<sup>22</sup>Atep Adya Brata, *Bisnis dan Hukum Perdata* dagas SMK (Bandung: Armico, 1999), h. 93.

Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah bantuan utama dalam kebaikan yang bermanfaat dan saling menghasilkan satu sama lain atau dapat dikatakan sebagai manfaat dari hasil karya yang bukan merupakan komoditi yang nyata, artinya hasilnya tidak dapat dilihat secara langsung.

#### ***D. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan***

##### **1. Pengertian Kualitas pelayanan**

Secara sederhana kualitas pelayanan diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas layanan bersangkutan akan dinilai baik dan positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal.

Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service* maka kualitas layanan dipersepsikan negatif atau buruk. Dengan kata lain faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas layanan bersangkutan akan dinilai baik dan positif jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal kemampuan Kementerian Agama dan petugas haji memenuhi harapan calon

jamaah haji secara konsisten. Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan calon jamaah haji dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan.<sup>23</sup>

a. Indikator Kualitas Pelayanan

Sebagai pihak yang membeli dan mengonsumsi produk/jasa calon jamaah haji adalah yang menilai tingkat kualitas layanan sebuah perusahaan atau lembaga.

- 1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*) yakni keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para calon jamaah haji dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
- 5) Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan calon jamaah haji.<sup>24</sup> Beberapa indikator diatas menjadi ukuran kualiatas pelayan dilihat dari lima unsur dan faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah calon jamaah haji yang diharapkan pelanggan.

<sup>23</sup>Fandy Tjiptono, *Service Management* (Yogyakarta: Andi, 2008), hlm. 85.

<sup>24</sup>Lihat Fandy Tjiptono, *Service Management*, hlm. 26.



b. Ciri pelayanan yang baik

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani jamaah.

1) Tersedianya karyawan yang baik.

Kenyamanan jamaah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Di samping itu, karyawan harus tatap tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar, karyawan harus mampu memikat dan mengambil hati jamaah sehingga jamaah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan.

2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Pada dasarnya jamaah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani jamaah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan di samping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat jamaah nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

3) Bertanggung jawab kepada setiap jamaah.

Sejak awal hingga selesai bertanggung jawab kepada setiap jamaah sejak awal hingga selesai. Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai. Jamaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang

diinginkannya. Jika terjadi sesuatu karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut, secara segera mengambil alih tanggung jawabnya.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Mampu melayani secara cepat dan tepat. Artinya dalam melayani jamaah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jamaah.

5) Mampu berkomunikasi

Artinya karyawan harus mampu berbicara kepada jamaah. Karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan jamaah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani jamaah harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khususnya mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi masalah jamaah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

7) Berusaha memahami kebutuhan jamaah.

Berusaha memahami kebutuhan jamaah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh jamaah. Karyawan yang lamban

akan membuat jamaah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jamaah secara cepat.

8) Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.

Kepercayaan calon jamaah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon jamaah mau menjadi jamaah perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga jamaah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui pelayanan karyawan khususnya dari seluruh karyawan perusahaan umumnya.<sup>25</sup>

Setiap jamaah haji mengharpakan pelayanan yang baik agar dalam perjalanan ibadah haji berjalan dengan lancar.

#### ***E. Pengertian Manajemen Kinerja***

Manajemen kinerja terdiri dari dua kata, yaitu “manajemen dan kinerja”. Menurut Stooner yang dikutip oleh Sulistyorini dalam buku manajemen pendidikan islam, manajemen diartikan sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan pengguna sumber daya organisasi lainnya agar dapat mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.<sup>26</sup>

Sedangkan Menurut Melayu S. P. Hasilbuan yang dikutip oleh Saefullah dalam buku Manajemen Pendidikan Islam, bahwa manajemen merupakan ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif, yang didukung sumber-sumber lain dalam organisasi untuk

<sup>25</sup>Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), h. 186.

<sup>26</sup>Sulistyorini, *Manajemen Pendidikan Islam: Konsep, Strategi dan Aplikasi* (Yogyakarta: Teras, 2009), h. 11.

mencapai tujuan tertentu. Jadi kinerja organisasi dalam pengertian ini adalah sebagai tujuan atau sesuatu yang dihasilkan organisasi bisnis atau perusahaan dan kinerja memberikan manfaat bukan hanya bagi organisasi, tetapi juga manajer, dan individu. Manfaat manajemen kinerja bagi organisasi antara lain adalah menyesuaikan tujuan organisasi dengan tujuan individu, memperbaiki kinerja, memotivasi pekerja, meningkatkan komitmen, mendukung inisiatif kualitas total dan pelayanan jamaah.<sup>27</sup>

Sementara itu, Kinerja berasal dari pengertian *performance*, diartikan sebagai hasil kerja atau prestasi kinerja. Kinerja mempunyai makna yang luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk proses pekerjaan berlangsung (implementasi dari rencana yang telah disusun) untuk mencapai suatu tujuan organisasi. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.

Dengan pemahaman tentang manajemen dan kinerja di atas, dapat dikatakan bahwa manajemen kinerja adalah kinerja yang dikelola. Dasar untuk melaksanakan manajemen kinerja adalah perumusan tujuan, terdapatnya konsensus (kesepakatan) dan kerjasama, sifatnya berkelanjutan, terjadi komunikasi dua arah, dan terdapat umpan balik.

---

<sup>27</sup>U. Saefullah, *Manajemen Pendidikan Islam* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013), h. 1.

### **BAB III**

## **METODOLOGI PENELITIAN**

#### ***A. Jenis dan Lokasi Penelitian***

Metodologi ialah suatu pengkajiaan dalam mempelajari peraturan-peraturan suatu metode. Jadi metodologi penelitian adalah suatu pengkajian dalam mempelajari peraturan-peraturan yang terdapat dalam penelitian dan dari sudut filsafat metodologi penelitian merupakan epistemology penelitian. dan adapun rangkaian metodologi yang di gunakan penulis sebagai berikut:

##### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang dalam pengumpulan datanya menggunakan metode deskriptif, yaitu pengumpulan data dari responden.

Penelitian kualitatif adalah penelitian secara holistik bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian, baik itu perilakunya, persepsi, motivasi maupun tindakannya, dan secara dekskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.<sup>28</sup>

Di antaranya adalah penggunaan studi kasus dekskriptif dalam penelitian ini bermaksud agar dapat mengungkap atau memperoleh informasi dari data penelitian secara menyeluruh dan mendalam.<sup>29</sup>

##### **2. Metode Pendekatan**

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan manajemen kinerja, yaitu secara langsung mendapat informasi dari informan.

---

<sup>28</sup>Lexy J. Moeleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja kerta Karya, 1998), h. 6.

<sup>29</sup>Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2006 ), h. 35.

Peneliti akan menggunakan metode pendekatan manajemen kinerja ini kepada pihak-pihak yang dianggap relevan dijadikan narasumber untuk memberikan keterangan terkait penelitian yang akan dilakukan. Pendekatan manajemen kinerja pada hakikatnya sangatlah komplit karena di dalamnya dibahas tentang pelayanan dan kualitas kinerja secara garis besar sudah mencakup semuanya.

### 3. Lokasi, Objek dan Waktu Penelitian

Penentuan lokasi penelitian ini yaitu Kementerian Agama Kabupaten Bulukumba, yang menjadi narasumber pada penelitian ini adalah beberapa orang yang dianggap berkompeten dan memiliki ilmu pengetahuan tentang objek yang akan diteliti. Waktu penelitian ini berkisar satu bulan sejak pengesahan draf proposal yaitu dari tanggal 07 Desember 2015 s/d tanggal 06 Maret 2016, penerbitan surat rekomendasi penelitian, hingga tahap pengujian hasil penelitian.

### 4. Metode Pengumpulan Data

Seorang peneliti harus melakukan kegiatan pengumpulan data. Kegiatan pengumpulan data merupakan prosedur yang sangat menentukan baik tidaknya suatu penelitian. Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan pariset untuk mengumpulkan data.<sup>30</sup> Adapun metode pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

#### a. Penelitian Pustaka (*Library Research*)

*Library Research* adalah suatu kegiatan mencari dan mengelolah data-data literature yang sesuai untuk dijadikan referensi dan dijadikan sebagai acuan dasar untuk menerangkan konsep-konsep penelitian. Berdasarkan bentuk

---

<sup>30</sup>Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, dengan kata pengantar oleh Burhan Bungin, Edisi Pertama (Cet. IV; Jakarta: Kencana, 2009), h. 93.

penelitian ini, data literature yang dimaksud adalah berupa buku, ensiklopedia, karya ilmiah dan sumber data lainnya yang didapatkan di berbagai perpustakaan.

#### b. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Jenis pengumpulan data ini menggunakan beberapa cara yang dianggap relevan dengan penelitian, yaitu sebagai berikut:

##### 1) Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti.<sup>31</sup> Penggunaan metode observasi dalam penelitian di atas pertimbangan bahwa data yang dikumpulkan secara efektif bila dilakukan secara langsung mengamati objek yang diteliti. Teknik ini penulis gunakan untuk mengetahui kenyataan yang ada di lapangan. Alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat, menganalisa secara sistematis. Observasi ini penulis gunakan untuk mendapatkan data tentang Kualiatas Pelayanan Haji di Kabupaten Bulukumba (Telaah Kinerja Kementerian Agama Kabupten Bulukumba).

##### 2) Wawancara

Metode wawancara atau interview merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara tatap muka, pertanyaan diberikan secara lisan dan jawabannya pun diterima secara lisan pula.<sup>32</sup>

Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam yaitu suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara

---

<sup>31</sup>Husaini Usman Poernomo, *Metodologi Penelitian Sosial* (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), h. 54.

<sup>32</sup>Nana Syaodih Sukmadinata, *Pengembangan Kurikulum Teori dan Praktek* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009 ), h. 222.

langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam.<sup>33</sup>

### 3) Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan benda-benda tertulis seperti buku, majalah, dokumentasi, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya.<sup>34</sup>

Berdasarkan pengertian tersebut, penulis dalam pengumpulan data dengan teknik dokumentasi berarti peneliti melakukan pencarian dan pengambilan segala informasi yang sifatnya teks menjelaskan dan menguraikan mengenai hubungannya dengan arah penelitian.

Data yang ingin diperoleh dari metode dokumentasi adalah data mengenai gambaran umum lokasi penelitian, dan historikalnya.

### 4) Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode analisis data kualitatif yang bersifat induktif yaitu dengan cara menganalisis data yang bersifat khusus (fakta empiris) kemudian mengambil kesimpulan secara umum (tataran konsep).<sup>35</sup>

Menurut Kirk dan Muller yang dikutip Moleong, penelitian kualitatif adalah tradisi dari ilmu sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasan sendiri. Senada dengan itu, Lincoln dan Guba mengatakan bahwa penelitian kualitatif melakukan penelitian pada latar alamiah atau pada konteks dan suatu kebutuhan.<sup>36</sup>

<sup>33</sup>Sutrisno Hadi, *Metodologi Research* (Yogyakarta: UGM Press, 1999 ), h. 72.

<sup>34</sup>Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif* (Cet. I; Jakarta: Kencana, 2007 ), h. 196.

<sup>35</sup>Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001), h. 24.



### 5) Metode Penentuan Informan

Penelitian yang menggunakan metode kualitatif, peran informan merupakan hal yang sangat penting dan perlu. Penentuan sampel atau informan dalam penelitian kualitatif berfungsi untuk mendapatkan informan yang maksimum.<sup>37</sup>

Selain kelima tahapan teknik di atas, penulis juga tetap melaksanakan teknik pengumpulan data melalui tinjauan pustaka (literature review) guna melengkapi landasan konsep yang relevan. Dalam penelitian kepustakaan ini teknik yang digunakan di antaranya.

- a) Kutipan langsung, yaitu mengutip secara langsung suatu buku-buku atau karya ilmiah lainnya tanpa mengubah keaslian kata-kata atau redaksinya.
- b) Kutipan tidak langsung, yaitu mengutip suatu buku atau literature lainnya dengan mengubah redaksi dan kalimatnya tanpa mengubah maknanya.



---

<sup>37</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2009 ), h. 221.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### *A. Gambaran umum lokasi penelitian*

Penamaan "Bulukumba", konon bersumber dari dua kata dalam bahasa Bugis yaitu "Bulu'ku" dan "Mupa" yang dalam bahasa Indonesia berarti "masih gunung milik saya atau tetap gunung milik saya".

Mitos ini pertama kali muncul pada abad ke-17 Masehi ketika terjadi perang saudara antara dua kerajaan besar di Sulawesi yaitu Kerajaan Gowa dan Kerajaan Bone. Di pesisir pantai yang bernama "Tana Kongkong", di situlah utusan Raja Gowa dan Raja Bone bertemu, mereka berunding secara damai dan menetapkan batas wilayah pengaruh kerajaan masing-masing.

Bangkeng Buki' (secara harfiah berarti kaki bukit) yang merupakan barisan lereng bukit dari Gunung Lompobattang diklaim oleh pihak Kerajaan Gowa sebagai batas wilayah kekuasaannya mulai dari Kindang sampai ke wilayah bagian Timur. Namun pihak Kerajaan Bone berkeras memertahankan Bangkeng Buki' sebagai wilayah kekuasaannya mulai dari Barat sampai ke Selatan.<sup>38</sup>

Berawal dari peristiwa tersebut kemudian tercetuslah kalimat dalam bahasa Bugis "Bulu'kumupa" yang kemudian pada tingkatan dialek tertentu mengalami perubahan proses bunyi menjadi "Bulukumba".

---

<sup>38</sup>Asnawin Aminuddin, Bagian Organisasi dan Kepegawaian (Badang Pengawasan Daerah), Wawancara, Pada Tanggal 22 Febuari 2016.

Konon sejak itulah nama Bulukumba mulai ada dan hingga saat ini resmi menjadi sebuah kabupaten.

Peresmian Bulukumba menjadi sebuah nama kabupaten dimulai dari terbitnya Undang–Undang Nomor 29 Tahun 1959, tentang Pembentukan Daerah–daerah Tingkat II di Sulawesi yang ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bulukumba Nomor 5 Tahun 1978, tentang Lambang Daerah.

Akhirnya setelah dilakukan seminar sehari pada tanggal 28 Maret 1994 dengan narasumber Ahmad Mattulada (ahli sejarah dan budaya), maka ditetapkanlah hari jadi Kabupaten Bulukumba, yaitu tanggal 4 Februari 1960 melalui Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 1994.

Secara yuridis formal Kabupaten Bulukumba resmi menjadi daerah tingkat II setelah ditetapkan Lambang Daerah Kabupaten Bulukumba oleh DPRD Kabupaten Bulukumba pada tanggal 4 Februari 1960 dan selanjutnya dilakukan pelantikan bupati pertama, yaitu Andi Patarai pada tanggal 12 Februari 1960.<sup>39</sup>

#### 1. Slogan Kabupaten Bulukumba

Paradigma kesejarahan, kebudayaan dan keagamaan memberikan nuansa moralitas dalam sistem pemerintahan yang pada tatanan tertentu menjadi etika bagi struktur kehidupan masyarakat melalui satu prinsip "Mali' siparappe, Tallang sipahua."

---

<sup>39</sup> Asnawin Aminuddin, Wawancara, Pada Tanggal 22 Febeuari 2016.

Ungkapan yang mencerminkan perpaduan dari dua dialek bahasa Bugis dan bahasa Konjo tersebut merupakan gambaran sikap batin masyarakat Bulukumba untuk mengemban amanat persatuan di dalam mewujudkan keselamatan bersama demi terciptanya tujuan pembangunan lahir dan batin, material dan spiritual, dunia dan akhirat.

Nuansa moralitas ini pula yang mendasari lahirnya slogan pembangunan "Bulukumba Berlayar" yang mulai disosialisasikan pada bulan September 1994 dan disepakati penggunaannya pada tahun 1996. Konsepsi "Berlayar" sebagai moral pembangunan lahir batin mengandung filosofi yang cukup dalam serta memiliki kaitan kesejarahan, kebudayaan dan keagamaan dengan masyarakat Bulukumba.

"Berlayar", merupakan sebuah akronim dari kalimat kausalitas yang berbunyi "Bersih Lingkungan, Alam Yang Ramah". Filosofi yang terkandung dalam slogan tersebut dilihat dari tiga sisi pijakan, yaitu sejarah, kebudayaan dan keagamaan.

#### a) Pijakan sejarah

Bulukumba lahir dari suatu proses perjuangan panjang yang mengorbankan harta, darah dan nyawa. Perlawanan rakyat Bulukumba terhadap kolonial Belanda dan Jepang menjelang Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia Tahun 1945 diawali dengan terbentuknya "barisan merah putih" dan "laskar brigade pemberontakan Bulukumba angkatan rakyat". Organisasi yang terkenal dalam sejarah perjuangan ini, melahirkan pejuang yang berani mati menerjang gelombang dan badai

untuk merebut cita-cita kemerdekaan sebagai wujud tuntutan hak asasi manusia dalam hidup berbangsa dan bernegara.

b) Pijakan kebudayaan

Dari sisi budaya, Bulukumba telah tampil menjadi sebuah "legenda modern" dalam kancah percaturan kebudayaan nasional, melalui industri budaya dalam bentuk perahu, baik itu perahu jenis phinisi, padewakkang, lambo, pajala, maupun jenis lepa-lepa yang telah berhasil mencuatkan nama Bulukumba di dunia Internasional. Kata layar memiliki pemahaman terhadap adanya subjek yang bernama perahu sebagai suatu refleksi kreativitas masyarakat Bulukumba.

c) Pijakan Keagamaan

Masyarakat Bulukumba telah bersentuhan dengan ajaran agama Islam sejak awal abad ke-17 Masehi yang diperkirakan tahun 1605 M. Ajaran agama Islam ini dibawa oleh tiga ulama besar (waliyullah) dari Pulau Sumatera yang masing-masing bergelar Dato Tiro (Bulukumba), Dato Ribandang (Makassar) dan Dato Pattimang (Luwu). Ajaran agama Islam yang berintikan tasawwuf ini menumbuhkan kesadaran religius bagi penganutnya dan menggerakkan sikap keyakinan mereka untuk berlaku zuhud, suci lahir batin, selamat dunia dan akhirat dalam kerangka tauhid "appasewang" (meng-Esa-kan Allah swt).

d) Lambang daerah Kabupaten Bulukumba

Berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Bulukumba Nomor: 13 Tahun 1987, maka ditetapkanlah Lambang Daerah Kabupaten Bulukumba dengan makna sebagai berikut:<sup>40</sup>

1) Perisai Persegi Lima

Melambangkan sikap batin masyarakat Bulukumba yang teguh memertahankan Pancasila sebagai dasar negara Republik Indonesia.

2) Padi dan Jagung

Melambangkan mata pencaharian utama dan merupakan makanan pokok masyarakat Bulukumba. Bulir padi sejumlah 17 bulir melambangkan tanggal 17 sebagai tanggal kemerdekaan RI. Daun jagung sejumlah 8 menandakan bulan Agustus sebagai bulan kemerdekaan RI. Kelopak buah jagung berjumlah 4 dan bunga buah jagung berjumlah 5 menandakan tahun 1945 sebagai tahun kemerdekaan RI.

3) Perahu Phinisi

Sebagai salah satu mahakarya ciri khas masyarakat Bulukumba, yang dikenal sebagai "Butta Panrita Lopi" atau daerah bermukimnya orang yang ahli dalam membuat perahu.

4) Layar perahu phinisi berjumlah 7 buah.

Melambangkan jumlah kecamatan yang ada di Kabupaten Bulukumba, tetapi sekarang sudah dimekarkan dari tujuh menjadi 10 kecamatan.

5) Tulisan aksara lontara di sisi perahu "Mali Siparappe, Tallang Sipahua".

---

<sup>40</sup> Asnawin Aminuddin, *Wawancara*, Pada Tanggal 22 Febeuari 2016.

Mencerminkan perpaduan dari dua dialek Bugis-Makassar yang melambangkan persatuan dan kesatuan dua suku besar yang ada di Kabupaten Bulukumba.

#### 6) Dasar Biru

Mencerminkan bahwa Kabupaten Bulukumba merupakan daerah maritim.

Awal terbentuknya, Kabupaten Bulukumba hanya terdiri atas tujuh kecamatan (Ujungbulu, Gangking, Bulukumpa, Bontobahari, Bontotiro, Kajang, Herlang), tetapi beberapa kecamatan kemudian dimekarkan dan kini “butta panrita lopi” sudah terdiri atas 10 kecamatan.

#### 7) Kecamatan tersebut adalah:

- a) Kecamatan Ujungbulu (Ibukota Kabupaten)
- b) Kecamatan Gantarang
- c) Kecamatan Kindang
- d) Kecamatan Rilau Ale
- e) Kecamatan Bulukumpa
- f) Kecamatan Ujungloe
- g) Kecamatan Bontobahari
- h) Kecamatan Bontotiro
- i) Kecamatan Kajang
- j) Kecamatan Herlang

Dari 10 kecamatan tersebut, tujuh di antaranya merupakan daerah pesisir sebagai sentra pengembangan pariwisata dan perikanan yaitu Kecamatan Gantarang,

Kecamatan Ujungbulu, Kecamatan Ujung Loe, Kecamatan Bontobahari, Kecamatan Bontotiro, Kecamatan Kajang dan Kecamatan Herlang.

Tiga kecamatan lainnya tergolong sentra pengembangan pertanian dan perkebunan, yaitu Kecamatan Kindang, Kecamatan Rilau Ale dan Kecamatan Bulukumpa.<sup>41</sup>

## 2. Daftar Bupati/wakil Bupati Bulukumba

- a) Andi Patarai (12 Februari 1960 - 1966)
- b) Andi Bakri Tandaramang (1966-1978)
- c) Amien Situru (1978, Pjs)
- d) HA Hasanuddin (1978-1980)
- e) Malik Hambali (1980-1985)
- f) HA Kube Dauda (1985-1990)
- g) Andi Tamrin (1990-1995)
- h) HA Patabai Pabokori (1995-2005)
- i) AM Sukri Sappewali-H. Padasa (2005-2010)
- j) Azikin Solthan (2010, Plt)
- k) Zainuddin Hasan-Syamsuddin (2010-2015)
- l) AM Sukri Sappewali-Andi soppian (2015-2020)<sup>42</sup>

Itulah tadi gambaran umum dari Kabupaten Bulukumba yang menjadi tempat penelitian penulisan ini.

<sup>41</sup> Asnawin Aminuddin, *Wawancara*, Pada Tanggal 22 Febeuari 2016.

<sup>42</sup> Asnawin Aminuddin, *Wawancara*, Pada Tanggal 22 Febeuari 2016.



### ***B. Potret Penyelenggaraan Haji di Kabupaten Bulukumba***

Potert penyelenggaraan haji di Kabupaten Bulukumba dimalai dari pendaftaran sampai pada pemulangan jamaah haji ke Kabupaten Bulukumba yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Bulukumba dengan koordinasi dengan Dinas Perhubungan, Kepolisian, dan Istansi yang terkait dengan penyelenggaraan haji. Potert penyelenggaraan haji di Kabupten Bulukumba sebgai berikut:

Penyelenggaraan haji di Kabupaten Bulukumba dimulai dari:

#### **1. Pendafran calon jamaah haji di Kabupaten Bulukumba**

Pendafran calon jamaah haji di Kabupaten Bulukumba tidak dibatasi waktunya selama jam kantor jadi masyarakat bisa melakukan pendaftaran kapanpun. Bagi calon jamaah haji yang hendak mendaftar sebagai calon jamaah haji harus memenuhi persyarata yang telah di tetapka oleh Kementerian Agama Kabupaten Bulukumba hal itu dimaksudkan agar pelaksanaan ibadah haji bisa berjalan dengan baik dan sesuai dengan ketentua yang telah ditetapkan.

Adapuan persyaratan yang harus dipenuhi oleh jamaah haji sebagai berikut

##### **a) Beragama Islam**

Persyaratan yang pertama yang harus dipenuhi oleh calon jamaah haji ialah beragama Islam, sesuai dengan rukun Islam yang kelima yaitu naik haji bagi orang yang mampu yang dimaksud mapu disini bukan hanya mampu secra materi tapi fisik dan mental.

b) Berdomisili di Indonesia

Adapun persyaratan yang kedua yaitu berdomisili di Indonesia itu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Negara Republik Indonesia

c) Sehat jasmani dan rohani

Yang ketiga sehat jasmani dan rohani maksudnya calon jamaah harus sehat jasmani dan rohani karena dalam pelaksanaan haji membutuhkan banyak tenaga pada saat pelaksanaannya

d) Bagi calon jamaah haji wanita harus diikuti oleh suami atau mahrom yang sah dan tidak dalam keadaan hamil

Selanjutnya yaitu jamaah haji harus diikuti oleh suami atau mahrom yang sah dan tidak dalam keadaan hamil karena orang dalam keadaan hamil tidak bisa melakukan banyak aktivitas atau perjalanan yang jauh dan berdesak-desakan

e) Bukti setor Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) tahun yang bersangkutan

Yang terakhir yaitu Bukti setor Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) tahun yang bersangkutan sebagai bukti bahwa calon jamaah haji sudah siap secara keuangan.

Calon jamaah mendatangi Kementerian Agama Kabupaten Bulukumba untuk memperoleh Surat Permohonan Pendaftaran Haji (SPPH). Syarat-syarat untuk mendapatkan SPPH yaitu Menyerahkan foto kopi KTP sebanyak 5 lembar, Dan Menyerahkan foto kopi Kartu Keluarga (KK), menyerahkan pas foto 4x6 dan 3x4 sebanyak 5 lembar dan Menyerahkan foto kopi Akta lahir

Pengambilan foto yang dilakukan oleh petugas haji Kementerian Agama Kabupaten Bulukumba dengan dikenakan biaya sebanyak 60.000 Rp, dengan alasan karena kemenag telah menyediakan fasilitas foto studio yang dilengkapi dengan kostum atau jas biru agar foto jamaah haji serentak.<sup>43</sup>

Selanjutnya yaitu mengisi SPPH atau formulir dan ditandatangani oleh Kepala Seksi Haji (pelimpahan dari Kepala Kemenag) dan dicatat dalam buku pendaftaran haji yang menggunakan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu).

Calon jamaah haji yang telah mengisi formulirnya maka akan diinput datanya ke dalam sistem komputerisasi haji secara terpadu dengan menyerahkan formulirnya dengan membawa SPPH yang sudah diisi secara lengkap dan sudah ditandatangani Kepala Seksi Haji, yang bersangkutan menuju bank syariah yang ia pilih dan membayar 25 juta rupiah sebagai setoran awal. Kemudian calon jamaah haji tersebut mendapatkan porsi kemudian menyampaikan bukti setoran kembali ke kemenag.

Selanjutnya calon jamaah haji menunggu turunya informasi pelunasan sambil melengkapi berkas seperti:

- 1) Foto kopi Surat keterangan kesehatan

Foto kopi surat kesehatan ini bisa diperoleh dengan cara memeriksakan diri ke puskesmas setempat yang ada di daerah masing-masing calon jamaah haji. Kartu kesehatan berguna untuk mengontrol kesehatan jamaah haji dan melakukan pemeriksaan kesehatan secara berkala.

---

<sup>43</sup> Larigau, calon jamaah haji 2015, *Wawancara*, pada tanggal 26. Maret 2016.

## 2) Foto kopi Kartu golongan darah

Kartu golongan darah ini berguna untuk mengetahui golongan darah jamaah haji dan menjadi acuan petugas kesehatan apabila dalam pelaksanaannya jamaah mengalami gangguan kesehatan atau penyakit lain yang membutuhkan donor darah atau sebagainya.

## 3) Foto kopi tabungan haji.

Foto kopi tabungan haji sebagai bukti bahwa calon jamaah haji berhak untuk di berangkatkan melaksanakan rukun Islam yang kelima yaitu naik haji bagi orang yang mampu.

Setelah memperoleh bukti pelunasan dari BPS (bank penerima setoran), kemudian bukti setoran tersebut diantarkan ke kemenag dan melakukan Pengambilan foto yang dilakukan petugas haji kemenag.<sup>44</sup>

## 2. Pembuatan paspor

Sebelum dibuatkan paspor calon jamaah haji mendatangi kemenag untuk melakukan pembuatan Surat keterangan nama, nama calon jamaah harus terdiri dari terdiri dari 3 kata contoh “Evi Alhudari Arbani” bila nama Jama’ah Haji tidak memiliki 3 kata, maka dapat ditambah nama ayah atau kakek maka akan dibuat surat keterangan nama

---

<sup>44</sup>Mapparola, Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (Kementerian Agama Kabupaten Bulukumba), *Wawancara*, Tanggal 16 Februari 2016.

Setelah itu maka dibuatkanlah surat rekomendasi penerbitan paspor jamaah haji yang nantinya akan dibawa oleh pihak penyelenggaraan, setelah beberapa hari ada informasi dari kantor imigran calon jamaah haji mendatangi kantor tersebut untuk melakukan Pengambilan foto dan sidik jari serta tanda tangan sedangkan untuk trsanfortasinya ditunggu atau disediakan oleh kemenag tampah dipunguti biyayah.

Paspor yang sudah diterbitkan dan diterapkan cap “Jamaah Haji Indonesia (Indonesian Haji)” oleh Imigrasi, kemudian diserahkan kepada petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota sesuai domisili. Biaya pembuatan paspor Jama’ah Haji dan petugas haji dibebankan kepada Kementerian Agama.

Bagi Jama’ah Haji yang telah memiliki paspor, dapat digunakan apabila masa berlaku paspor tersebut sekurang-kurangnya 6 bulan terhitung sejak keberangkatan Jama’ah Haji terakhir.

### 3. Sistem SISKOHAT

Biodata dalam SPPH dimasukkan kedalam SIKOHAT untuk mendapatkan porsi pemberangkatan. Pembayaran ONH dilakukan di BPSONH (Bank Penerima Setoran ONH) dengan mengecek terlebih dahulu nomor porsi yang telah ada di SISKOHAT. Selanjutnya calon haji akan menerima tanda bukti setor ONH yang satu copianya diserahkan kembali ke Kemenag untuk pengurusan dokumen selanjutnya.

Proses pengurusan dokumen dilakukan ke depag dengan mengelompokan para calon haji dalam satu daftar nominatif (nominatif tingkat-II) dimana nantinya daftar

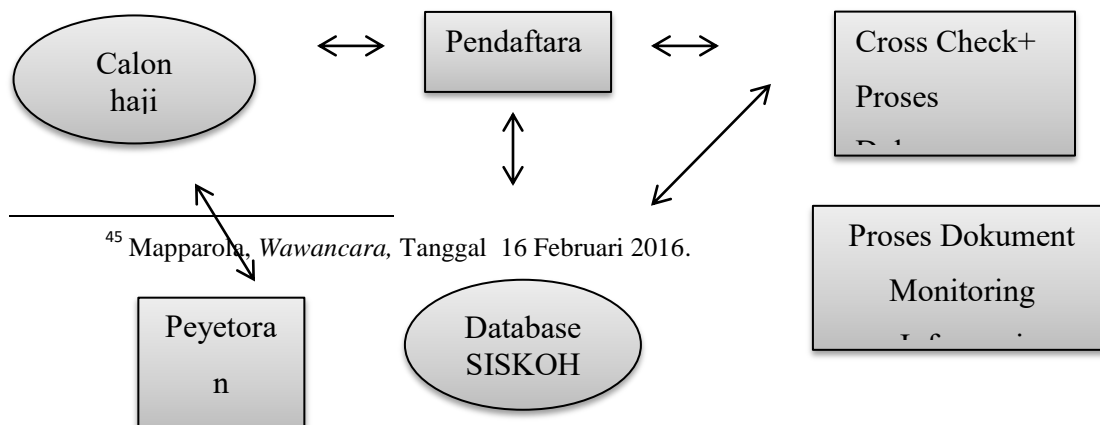
ini merupakan cikal bakal pembentukan kloter (kelompok terbang). Proses pembentukan nominatif ini dilakukan secara otomatis dengan fasilitas program dari SISKOHAT.

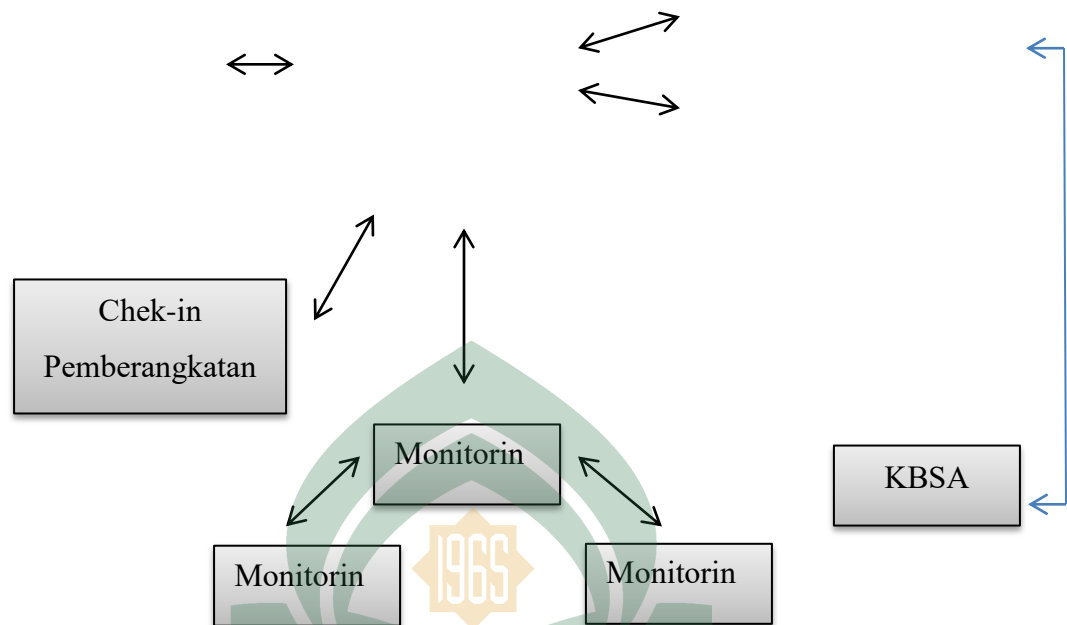
Selanjutnya daftar nominatif tingkat-II (kabupaten) akan dikonsolidasikan menjadi daftar nominatif Tingkat-I di kantor wilayah (Kanwil) Kementerian Agama Provinsi. Pembentukan nominatif tingkat-I ini juga dilakukan secara otomatis dengan fasilitas dari SISKOHAT. Berdasarkan nominatif tersebut, maka data-data paspor akan tercetak secara otomatis, untuk dikirim ke Kantor Pusat guna pengurusan Visa.

Seluruh paspor yang akan di visa terlebih dahulu diteliti di kantor pusat dengan fasilitas penelitian dari SISKOHAT, dan setelah dikelompokkan dikirim ke KBSA (Kedutaan Besar Saudi Arabia) untuk diberikan visa. Pada tahap ini monitoring pemvisaan dapat dimonitor melalui SISKOHAT, seperti posisi paspor yang telah dikirim ke KBSA, paspor yang telah di visa atau paspor yang bermasalah.

Semua paspor yang telah diberikan visanya di konfirmasi melalui SISKOHAT, dan secara otomatis kanwil tingkat-I dapat mencetak SPMA (Surat Panggilan Masuk Asrama) dari SISKOHAT untuk dikirim ke alamat masing-masing calon haji.<sup>45</sup>

#### Bagan proses peyelenggaraan Haji dengan SISKOHAT





*Sumber Data. Kementerian Agama Kabupaten Bulukumba, 17 Februari 2016*

#### 4. Pembentukan ketua rombongan dan ketua regu

- a) Pengelompokan bimbingan jamaah haji diatur berdasarkan pertimbangan domisili maksudnya ialah KARU ini diangkat berdasar dengan kekerabatan yang berjumlah 11 orang sedangkan KAROM diangkat berdasakan seDesa atau seKecamatan sampai mencukupi sebanyak 45 orang yang terdiri dari 4 regu.

Setalah dibentuk kutua rombongan dan ketua regu maka akan dilakukan pembinaan selama tiga hari oleh Kementrian Agama Kabuten Bulukumba

- b) Jamaah haji akan diberangkatkan dalam satu kelompok terbang (kloter) dengan kapasitas pesawat bervariasi yaitu: 325 orang, 360 orang, 405 orang, dan 455

orang. Dalam kloter tersebut terdapat petugas oprasional yang menyertai jamaah haji terdi dari:

- 1) Tim pemandu haji Indonesia (TPHI) sebagai ketua kloter.
- 2) Tim pembimbing ibadah haji Indonesia (TPIHI)
- 3) Tim kesehatan haji Indonesia (TKHI) sebagai pelayan kesehatan
- 4) Ketua rombongan
- 5) Dan ketua regu.<sup>46</sup>

Setelah dibentuk ketua regu dan ketua rombongan maka diberikan pemantapan selama 3 hari. KARU ini diangkat berdasar dengan kekerabatan yang berjumlah 11 orang sedangkan KAROM diangkat berdasakan se-desa tau se-kecamatan sampai mencukupi sebanyak 45 orang yang terdiri dari 4 regu

#### 5. Pembinaan jamaah haji

Pembinaan atau bimbingan jamaah haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Bulukumba sebagi pihak penyelenggara untuk bekal dalam perjalanan haji. pada tingkat Kecamatan maupun Kabupaten agara jamaah paham dan mengetahui manasik perjalanan haji yang dilakukan selama seminggu di Kecamatan dan beberapa hari di Kabupaten.

Pembinaan jamaah haji di Kabupaten Bulukumba di lakukan di dua tempat yang pertama itu di Kecamatan dan di Kabupaten khususnya kecamatan bulukumpa dilakasanaka di Masjid Nurul Huda Selama satu minggu. Calon jamaah haji

---

<sup>46</sup>Kementerian Agman RI, *Direktorat Jenderal Pebyelenggaraan Haji Dan Umruh Jakarta* (2012), h. 6.



dieberikan teori selama di Kecamatan sedangkan untuk perkteknya itu dilakukan di Kabupaten Bulukumba di Masjid Agun Bulukumba selama tiga hari<sup>47</sup>

Dalam setiap pertemuan bimbingan, Jamaah memperoleh beberapa materi di antaranya bimbingan manasik haji, bimbingan peribadatan yang dilakukan selama haji, cara-cara yang dapat meperlancar atau mempermudah pelaksanaan ibadah haji, bimbingan tentang kesehatan dan kewanitaan serta bimbingan-bimbingan lain di yang berkaitan dengan ibadah haji. Jamah haji memperoleh buku paket bimbingan terdiri dari:

- a) Tuntunan praktis manasik haji dan umrah.
- b) Do'a, dzikir dan Tanya manasik haji dan umrah.

Selain di atas jamaah haji juga mendapatkan fasilitas yang berupa koper, tas tentengan dan tas paspor. Mengenai pakaian seragam batik (pakian jamaah) yang sedikan oleh Bank Penerimaan Setoran (BPS)<sup>48</sup>

#### 6. Pemberangkatan jamaah haji (dari Kabupten Bulukumba)

Jamaah haji diberangkatkan dengan beberapa bus yang disediakan oleh Kemeterin Agama Kabupaten Bulukumba dengan melakukan kerja sama dengan instansi terkait setelah jamaah sudah berkumpul di Masjid Agun Bulukumba maka tahap selanjutnya jamaah akan di berangkatkan menuju ke Embarkasi Makassar dan dilakukan penyerahan secara resmi oleh Bupati Bulukumba selaku PPIH kepada

<sup>47</sup>Syamsuddi, Jamaah Haji, *Wawancara*, Tanggal 20 Februari

<sup>48</sup>Syamsuddi, Jamaah Haji, *Wawancara*, Tanggal 20 Februari 2016.

PPIH provinsi, kemudian PPIH provinsinsi meyerahkan kepada PPIH Arab Saudi. dalam penyelenggaran haji terdapat 3 kepanitian PPIH.

#### 7. Di Asrama Haji Embarkasi Makassar

##### a) Pada saat kedatangan di Asrama Haji Embarkasi Makassar

- 1) Meyerahkan surat panggilan masuk asrama (SPMA) dan bukti setoran lunas BPIH warna biru.
- 2) Menerima kartu makan dan akomodasi selama di Asrama Haji.
- 3) Memeriksakan kesehatan fisik (pemerisaan terakhir).
- 4) Menimbang dan memeriksakan barang bawaan (koper).

Selama di Asrama Haji Embarkasi Makassar jamaah haji akan diberika bimbinga pemantapan beberpa hari sebelum di berangkatkan ke bandara Sutan Hasanuddin Makassar.

##### b) Berangkat Menuju Bandara Embarksi (Bandara Sultan Hasanuddin)

- 1) Menaiki bus dengan tertib dan teratur sesuai dengan regu dan rombongan .
- 2) Dilarang membawa benda-benda tajam, barang yang mudah meledak, narkoba, rook dan jamu yang berlebihan.
- 3) Tidak diperbolehkan menerima titipan barang dari siapapun.
- 4) Berangkat menuju Bandara dan berdoa.<sup>49</sup>

---

<sup>49</sup>Mapparola, Kepala Seksi Penyelengara Haji dan Umrah, *Wawancara*, Tanggal 16 Februari 2016.

c) Di Bandara Embarkasi Makassar

- 1) Turun dari bus dengan tertib dan teratur.
- 2) Menaiki pesawat dengan tertib dan menunjukan *bording pass*.

d) Di Bandara Udara Arab Saudi.

- 1) Bandara King Abdul Aziz Jedda.
- 2) Turun dari pesawat dengan tertib dan teratur.
- 3) Menunggu di ruangan yang tersedia untuk pemeriksaan imigrasi.
- 4) Pemeriksaan badan oleh petugas Arab Saudi dalam kamar tertutup.
- 5) Mengambil koper dengan mempersiapkan kuncinya kemudian memeriksakan pada petugas Bea Cukai.
- 6) Barang bawah diserahkan kepada petugas pengangkut barang untuk diangkut dengan gerobak (teroli) selanjutnya dibawah ke tempat istirahat tanpa dipunguti biaya.<sup>50</sup>

e) Istirahat di tempat telah ditentukan kurang lebih 35 menit, selama menunggu keberangkatan Ke Mekkah atau Madina apa bila akan ke kamar mandi untuk buang air kecil atau besar, dan wudhu jangan membawa tas tetangan, tas paspor, uang dan barang berharga, sebaiknya dititipkan kepada teman atau yang dikenal dan dipercaya.

f) Bersiap-siap berangkat ke Madina bagi jamaah haji gelombang satu yang mender di Jeddah, dan bagi jamaah haji gelombang dua berangkat ke Mekkah dengan berniat ihram umrah atau haji.

---

<sup>50</sup>Jamaluddin, Jamaah Haji, *Wawancara*, Tanggal 20 Februari 2016.

g) Berangkat menuju Madinah atau Makkah

- 1) Naik bus dengan tertib dan teratur sesuai rombongan masing-masing dan menyerahkan paspor kepada petugas Arab Saudi (Naqobah).
- 2) Sebelum berangkat jamaah haji menerima nasi *box*.
- 3) Ketika bus bergerak dan selama dalam perjalanan hendaknya berdoa dan berzikir, bagi yang ke Makkah mengucapkan talbiyah.
- 4) Ketika istirahat di rumah makan tetap memperhatikan barang bawaannya.

h) Bandara Amir Muhammad bin Abdul Aziz Madinah

- 1) Turun dari pesawat dengan teratur jangan lupa tas tentengan dan paspor.
- 2) Menunggu di ruangan yang tersedia untuk pemeriksaan imigrasi.
- 3) Pemeriksaan badan oleh petugas Arab Saudi dalam kamar tertutup.
- 4) Mengambil koper dengan mempersiapkan kuncinya kemudian memeriksakan pada petugas Beacukai.
- 5) Barang bawaan diserahkan kepada petugas pengangkut barang untuk diangkut dengan gerobak (*teroli*) selanjutnya dibawa ke tempat istirahat tanpa dipunguti biaya.
- 6) Jamaah haji yang melalui bandara Amir Muhammad bin Abdul Aziz Madina tidak diistirahatkan lebih dahulu di ruangan khusus begitu keluar *gate* langsung naik bus untuk diberangkatkan ke pemondokan Madina.

i) Makkah

- 1) Setiba di Makkah ketua rombongan turun dari bus untuk mengambil kunci kamar jamaah.
- 2) Pemondokan di Makkah disediakan bagi jamaah haji untuk kurang lebih 28 hari berdasarkan hasil undian di tanah air.
- 3) Pemondokan jamaah haji yang berada pada jarak 2.000 meter disediakan transportasi ke Masjidil Haram tanpa dipungut biaya.
- 4) Sesetiap kloter diusahakan menjadi satu rumah, namun ada juga kloter yang terpisah, hal ini diebabkan kapasitas rumah tidak sama.
- 5) Selama di Makkah jamaah haji urus oleh Maktab dan sesetiap Maktab menampung kurang lebih 2.500 - 3.000 jamaah haji. Pelayan yang diberikan antara lain pengurusan administrasi, penempatan di kamar saat tiba, menyediakan air, penyedia Haris (penjaga gedung), barang-barang pengurus jamaah haji yang tersesat sakit dan wafat serta bimbingan ibadah.
- 6) Setelah beristirahat bagi haji Tamattu' Tawaf dan Sai' kemudian dicukur/tahallul bagi yang haji Ifrad atau Qiran tawaf qudum dan tetap berpakaian ihram.
- 7) Sebelum ke Arafah memperbanyak ibadah dipemondokan dan di Masjid Al Haram, tawaf sunut, membaca ayat Susi Al Quran dan lain-lain sebagainya.
- 8) Pada tanggal 8 dzulhijjah sore bersiap-siap ke Arafah dengan mandi, wudhu berpakaian ihram, shalat sunat ihram dan berniat haji bagi haji tamattu'.
- 9) Setelah wukuf kembali kepemondokan.
- 10) Tawaf ibadah dan sai' bagi yang belum mengerjakan

11) Tawaf wada bersama-sama.

12) Meninggalkan Makkah ke Jeddah Bagi gelombang satu dan ke Madina bagi gelombang dua.<sup>51</sup>

j) Di Arafah

1) Sampai di Arafah menempati kemah masing-masing yang telah disediakan oleh maktab.

2) Malam istirahat untuk bersiap Wukuf esok harinya.

3) Wukuf pada tanggal 9 dzulhijja setelah tergelincir matahari sampai maghrib.

4) Mendengarkan khutbah Wukuf, shalat dzuhur dan ashar jama' taqqadim, shalat sunat dan berdoa.

5) Malam harinya bersiap-siap naik bus untuk ke Musdalifa.

k) Di Musdalifah

1) Tiba di Musdalifa beristirahat sebentar (mabit) dan mengambil beberpa batu-batu kerikil untuk melontar jumrah.

2) Naik bus lagi menuju Minah setelah lewat tengah malam.

l) Di Mina

1) Menempati kemah sesuai maktab.

2) Melontar jamrah aqqabah pada tanggal 10 *Dzulhijja* dan menggunting/ atau mencukur rambut (Tahallul awal).

3) Melontar jamrah *ulah wusto* dan *aqqabah* tanggal 10, 11, dan 13 *Dzulhijja*.

---

<sup>51</sup> Jamaluddin, Jamaah Haji, *Wawancara*, Tanggal 20 Februari 2016.

- 4) Bagi yang *nafar* awal tanggal 12 *Dzulhijja* sebelum *maghrib* harus sudah meninggalkan Minah bagi yang *nafar tasmin* pada tanggal 13 *Dzulhijja*.

m) Di Jeddah (waktu pemulangan )

- 1) Menempati masing-masing kloter yang telah disediakan .
- 2) Istirahat sambil menunggu waktu pemberangkatan dan menerima paspor masing-masing.
- 3) Berangkat ke bandara King Abdul Aziz.

n) Di Bandara Udara Arab Saudi (kepulangan)

- 1) Bagi jamaah haji yang keputingannya ke tanah melalui Jeddah maupun Madina, setibanya di *airport* jamaah haji istirahat di tempat yang telah disediakan
- 2) Tiga jam sebelum pesawat berangkat, jamaah haji akan dipersilahkan masuk ke dalam *gate* atau pintu yang ditentukan dan masuk secara teratur dan tertib dengan menyiapkan paspor untuk diperiksa oleh petugas Imigrasi Arab Saudi, dan pemeriksaan *Boarding pass* oleh petugas penerbangan
- 3) Pihak penerbangan baik Garuda maupun Saudi akan membagikan air Zamzam sebanyak lima liter setiap orang.
- 4) Naik pesawat dengan tertib sesuai dengan petunjuk Awak kabin dan sebelum naik pesawat, periksalah barang masing-masing jangan sampai tertinggal.

o) Di Bandara Udara Embarkasi (di Tanah Air)

- 1) Pesawat udara mendarat di bandara .

- 2) Sebelum jamaah haji turun, PPIH Embarkasi setempat mengucapkan selamat datang serta memberikan petunjuk-petunjuk yang diperlakukan.
- 3) Memeriksa paspor kepada petugas imigrasi dan buku kesehatan kepada petugas kesehatan.
- 4) Petugas kesehatan akan menstempel Kartu Kewaspadaan Kesehatan Jamaah Haji (K3JH) yang terdapat pada buku kesehatan.
- 5) Apabila ada jamaah haji sakit, dapat menghubungi petugas kesehatan yang selalu siap melayani jamaah haji di terminal Embarkasi ataupun Asrama Haji Embarkasi.
- 6) Bagi jamaah haji yang sakit hendaknya dirujuk ke rumah sakit yang ditunjuk. Biaya perawatan selama tujuh hari ditanggung oleh pemerintah, kecuali biaya *scening* dan operasi harus ditanggung sendiri.
- 7) Seluruh jamaah haji yang diberangkatkan ke Tanah Suci mendapatkan *polis*/tanggung jawab asuransi jiwa, terhitung mulai dari Embarkasi sampai ke Tanah Air (Embarkasi).
- 8) Jamaah haji memilih bus yang sudah disiapkan menuju Asrama Haji Embarkasi untuk penyerahan kembali dari pihak Embarkasi Makassar kepada Bupati setempat.
- 9) Setelah itu jamaah haji untuk Embarkasi Makassar biasanya dijemput oleh keluarga masing-masing.<sup>52</sup>

---

<sup>52</sup> Mapparola, Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, Wawancara, Tanggal 20 Februari 2016.



Jamaah haji sangat dituntut agar tertib dalam perjalanan haji agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan oleh kedua pihak.

### ***C. Kualitas pelayanan haji di Kabupaten Bulukumba***

Sebagai pihak membeli dan mengkonsumsi produk atau jasa calon jamaah haji adalah yang menilai tingkat kualitas pelayanan sebuah perusahaan atau lembaga.

Dalam penelitian ini yang menjadi tolak ukur atau indikator pelayanan haji adalah indikator kualitas pelayanan yang sebagai berikut:

- a) Bukti langsung, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Fasilitas pelayanan haji di Kabupaten Bulukumba antara lain fasilitas fisik yang berupa tiga buah komputer yang terhubung langsung dengan SISKOHAT, satu untuk administrasi dan satu buah laptop, jumlah pegawai sebanyak enam orang, jumlah AC 1 buah dan tempat duduk antara memuat sebanyak lima orang.

Namun ada fasilitas yang belum memadai seperti Aula yang masih terbilang sempit dan penyejuk ruang juga belum memenuhi standar sehingga masih banyak calon jamaah haji yang mengeluhkan hal tersebut.<sup>53</sup>

Selain di Indonesia fasilitas pendukung yang kedua berada Arab Saudi karena penyelenggaraan haji pada implementasi berada di Arab Saudi, salah satu fasilitas yang digunakan jamaah haji yaitu Masjidil Haram pada tahun 2013 masih dalam

---

<sup>53</sup> Larigau, Calon Jamaah Haji, *Wawancara*, Tanggal 19 Februari 2016.

rehabilitasi dan berakibat pada berkurangnya tempat *thawaf* yang semula dapat menampung jamaah sebanyak 48.000 dalam satu jam, sehingga hanya dapat menampung sebanyak 22.000 jamaah dalam satu jam. Pemerintah Arab Saudi melakukan pengurangan kuota jamaah haji Indonesia 2013 sebesar 20% atau sejumlah 42.000 orang.<sup>54</sup>

Hal yang sama diungkapkan oleh Mapparolla bahwa:

“Dalam penyelenggaraan ibadah haji tahun 2016 ini belum ada penambahan kuota semenjak pengurangan pada tahun 2013 sebanyak 20% dikarenakan Masjidil Haram masih dalam reabilitasi, selain pengurangan kuota terjadi musibah pada salah satu jamaah haji dari Bulukumba meninggal dunia akibat terkena *crane* pembangunan Masjidil Haram”.<sup>55</sup>

Hal-hal dalam penyelenggaraan ibadah haji harus diperhatikan sebaik mungkin agar tidak terjadi lagi hal yang tidak diinginkan karena ini sudah menjadi tugas penting bagi kedua Negara tersebut.

b) Keandalan, yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Pelayanan sendiri menggunakan sistem yang duluan datang maka pertama dilayani oleh pegawai kemenag khususnya dalam pelayanan haji tanpa membedakan bedakan sekalipun keluarga pegawai atau pemerintah setempat, sedangkan sumber daya manusianya cukup memadai dikarenakan dari latar pendidikannya. Mayoritas jamaah berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas haji atau pegawai

---

<sup>54</sup> Gazali Suyuti, *Problematika Pelaksanaan Ibadah Haji* (Makassar University Press: 13.), h. 123.

<sup>55</sup> Mapparola, Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, *Wawancara*, Tanggal 20 Februari 2016.

haji sudah cukup bagus, selama ada kerja sama yang baik antara jamaah dan petugas haji.

c) Daya taggap yakni keinginan para staf dan petugas haji untuk membatu para calon jamaah haji dalam memberikan pelayanan dengan tanggap.

Pegawai Kemenag khususnya pelayanan haji dengan menanamkan lima nilai budaya kerja Kementerian Agama yaitu: Intergritas, Professional, Inovasi, tanggung jawab dan Keteladanan sehingga para calon jamaah haji merasa nyaman.<sup>56</sup>

Hal ini dibuktika dengan petugas haji Kabupaten Bulukumba dalam pengurusan paspor, calon jamaah haji hanya melakukan pengambilan foto di kantor imigran kelas satu kota Makassar serta memasukkan biodata. Untuk transportasinya disediakan oleh Kementerian Agama Kabupaten Bulukumba baik pengantaran sampai pemulangan calon jamaah haji.

d) Jaminan mencakup pengetahuan, kempuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya resiko atau keraguan.

Kementerian Agama Kabupaten Bulukumba dalam memberika pelayanan dapat membirika jaminan ini dibuktikan dengan para staf tidak akan memberikan informasi yang mengenai data-data jamaah haji kepada orang lain tanpa melalui izin dari atasannya dan harus melalui prosedur yang ada.<sup>57</sup>

---

<sup>56</sup>Alim Ihsan, Pelaksan Urusan Umum Kementerian Agama Bulukumba, *Wawancara*, Taggal 17 Februari 2016.

<sup>57</sup>Rosmini, staf bagian haji Kemetrian Agama Kabupten Bulukumba, *Wawacara*, Tanggal 19 Februari 2016

Seluruh jamaah haji yang diberangkatkan ke Tanah Suci mendapatkan *polis*/tanggung jawab asuransi jiwa, terhitung mulai dari Embarkasi sampai ke Tanah Air.<sup>58</sup>

Sedangkan kesopanan sendiri tidak terlepas dari latar belakang budaya suatu daerah dan lingkungan kerja para pegawai tetap konsiten lima nilai budaya kerja Kementerian Agama seperti teladan, raamah dan sopan tetap dikedepangkan oleh staf atau pegawai Kemenag khususnya dalam pelayan haji.

Upaya yang dilakukan Kemeterian Agama Kabupaten Bulukumba dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji adalah adanya kerja sama yang kuat antar instansi terkait, baik dalam pelaksanaan bimbingan maupun dalam pemberangkatan serta pemulangan jamaah haji oleh Lurah, Camat, atau Pemerinta Kota.

e) Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memenuhi kebutuhan calon jamaah haji. Dengan menanamkan sifat kekeluargaan.

Meskipun Kabupaten Bulukumba ini memiliki dua bahasa daerah yaitu bahasa Bugis dan bahasa Konjo masyarakat tetap dapat berkomunikasi dengan baik karena pegawai haji menguasai dua bahasa tersebut.

---

<sup>58</sup>Syamsuddi, Jamaah Haji, *Wawancara*, Tanggal 20 Februari 2016.

Selain empati yang harus diperhatikan yaitu pada indikator komunikasi karena dalam pelaksanaannya calon jamaah haji dan petugas haji harus menjalin komunikasi yang agar tidak terjadinya diskomunikasi.

Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas kinerja dalam pelayanan haji.

- a) Merumuskan jadwal pelaksanaan haji yang akan dilakukan selama setahun agar kinerja dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji jelas kemana arahnya.
- b) Melakukan pemeriksaan berkas secara berulang-ulang agar tidak terjadi kesalahan dalam pemberangkatan karena sering kali ada jamaah yang sudah meninggal tapi masih tercantum namanya dalam estimasi jamaah haji.
- c) Dalam memberikan pelayanan ini bukan hanya di kantor saja tapi mereka juga menerima pelayanan melalui Via telepon jadi calon jamaah haji dapat bertanya kapanpun dan dimanapun ketika ada hal yang tidak diketahui dan informasi yang berkembang tentang penyelenggaraan haji.<sup>59</sup>

Dari Beberapa uraian di atas tentang proses pelaksanaan haji di Kabupaten Bulukumba, dalam memberikan pelayanan haji sangat memuaskan bagi calon jamaah haj

---

<sup>59</sup> Mapparola, Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, Wawancara, Tanggal 20 Februari 2016.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### ***A. Kesimpulan***

Berdasarkan uraian di atas, maka Kualitas Pelayanan Haji di Bulukumba dapat disimpulkan sebagai berikut:

##### **1. Potret penyelenggaraan haji di Bulukumba**

Potret Penyelenggaraan haji di Kabupaten Bulukumba di mulai dari Pendaftaran calon jamaah haji yang dilakukan, Pembutan paspor, Sistem SISKOHAT, Pembentukan ketua rombongan, ketua regu, Bimbingan manasik haji, Pemberangkatan jamaah haji dari Kabupaten Bulukumba sampai pada Embarkasi Makassar dan pemulangan jamaah haji dari Embarkasi Makassar Sampai di Kabupaten Bulukumba.

##### **2. Kualitas pelayanan haji di Kabupaten Bulukumba**

Kualitas pelayanan haji di Kabupaten Bulukumba tidak terlepas dari indikator kualitas pelayanan yang menjadi tolak ukur, berdasarkan observasi atau hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan haji di Kabupaten Bulukumba belum bisa dikatakan berkualitas karena belum memenuhi semua indikator pelayanan salah satunya bukti langsung, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi, belum memadai masih terdapat banyak kekurangan.

Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas kinerja dalam pelayanan haji.

- 1) Merumuskan jadwal pelaksanaan haji yang akan dilakukan selama setahun.  
Agar kinerja dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji jelas kemana arahnya.
- 2) Melakukan pemeriksaan berkas secara berulang-ulang agar tidak terjadi kesalahan dalam pemberangkatan karena sering kali ada jamaah yang sudah meninggal tapi masih tercantum namanya dalam estimasi jamaah haji.
- 3) Dalam memberikan pelayanan ini bukan cuma di kantor saja tapi mereka juga menerima pelayanan melalui telepon jadi calon jamaah haji dapat bertanya kapanpun dan dimanapun ketika ada hal yang tidak diketahui dan informasi yang berkembang.

#### ***B. Implikasi***

1. Pemerintah pusat harus memperhatikan kekurangan yang ada di Kemenag Bulukumba sebab penyelenggaraan haji merupakan Tugas Negara.
2. Harus ada kerja sama yang baik antara petugas haji dengan calon jamaah haji agar proses pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan lancar.
3. Melengkapi sarana dan prasarana untuk menunjang kinerja di Kemenag Bulukumba.
4. Pemerintah Arab Saudi dan Pemerintah Indonesia Memberikan solusi yang tepat dalam menanggapi daftar tunggu haji.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahan* (Depok: Kelompok Gema Insani, 2005).
- Abd Majdi Ahmad , *Seluk Beluk Ibadah Haji dan Umrah*, Surabaya: Mutiara Ilmu,
- Bungin Burhan, *Penelitian Kualitatif*, Cet. I; Jakarta: Kencana, 2007.
- Brata Adya Atep, *Bisnis dan Hukum Perdata dagas SMK*, Bandung: Armico, 1999.
- Casson N. Herbert, *Petunjuk Praktis Dalam Berusaha*, Surabaya: Usaha Nasional, 1981.
- Daradjat Zakiah, *Ibadah yang Unik*, Jakarta: Ruhama, 2000.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2002.
- Diana Anastasia & Tjiptono Fandy, *Total Quality Manajement*, Yogyakarta: Andi Offiset, Edi. Revisi, 2000.
- Hadi Sutrisno, *Metodologi Research*, Yogyakarta: UGM Press, 1999.
- Huda Masrur, *Isyubaht seputr Haji dan Umrah*.
- Kriyantono Rachmat, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, dengan kata pengantar oleh Burhan Bungin, Edisi Pertama, Cet. IV; Jakarta: Kencana, 2009 .
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Moeleong Lexy J, *Metode Penelitian Kualitatif* ,Bandung: Remaja kerta Karya, 1998.
- Majdi Ahmad Abd , *Seluk Beluk Ibadah Haji dan Umrah*, Surabaya: Mutiara Ilmu, 1993.
- Nasution M. N, *Manajemen Mutu Terpadu TQM*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005).
- M. Basyuni, Muhammad, *Reformasi Manajemen Haji*, Jakarta: FDK Press, 2008.
- Moeleong Lexy J, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja kerta Karya, 1998).
- Moenir AS, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonessa*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000.
- Saefullah U., *Manajemen Pendidikan Islam*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2013.
- Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2006.
- Suyuti Gazali, *Problemamatika Pelaksanaan Ibadah Haji*, Makassar: Alauddin University Press, 2013.
- Sukmadinata Nana Syaodih, *Pengembangan Kurikulum Teori dan Praktek*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009.
- Sulistiyorini, *Manajemen Pendidikan Islam: Konsep, Strategi dan Aplikasi*, Yogyakarta: Teras.
- Suyadi, Prawirosentono, *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu total Quality Management Abad 21 Study Kasus dan Analisis*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004.
- Syaukina Imam, *Manajemen Pelayanan Haji*, Jakarta: CV. Praksasti, 2009.
- Tjiptono Fandy, *Service Management*, Yogyakarta: Andi, 2008.



Usman Poernomo Husaini, *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: Bumi Aksara, 1996.

U. Saefullah, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013 .

Wibowo, *Manajemen kinerja*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007.



## REFERENSI ONLINE

[Media.ikhram.com/mengenal-sejarah-haji-indonesia/](http://Media.ikhram.com/mengenal-sejarah-haji-indonesia/) diakses 16 Januari 2016.





# LAMPIRAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R



**Gambar 1. Lokasi Penelitian Kemenag yang beralamat di JL.Kenari Bulukumba**



**Gambar 2. Tempat Penelitian di Kementerian Agama Republik Indonesia Kantor Kabupaten Bulukumba Provinsi Sulawesi Selatan**



**Gambar 3. Wawancara Dengan Kepala Seksi Haji dan Umrah**



**Gambar 4. Wawancara dengan Staf Pelaksana Urusan Umum Kemenag**





**Gambar 5. Pemeriksaan Kesehatan Oleh Pemerintah Setempat**



**Gambar 6. Pengisian Formulir Paspor Dan Surat Pernyataan Nama**



**Gambar 7. Pengambilan Foto Untuk Paspor**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



**Imran**, lahir dari rahim seorang ibu yang sangat tulus dan penuh kasih sayang, di Bulukumba pada tanggal 29 Juli 1993, penulis dibesarkan dalam keluarga yang sederhana dari seorang ayah yang bijaksana dan tegas, bernama H.Syamsuddin serta ibu bernama Hj. Juliana. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara.

Tahun 2000-2006, penulis memulai pendidikan di SD Negeri 79 Lajae, selanjutnya ditahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 16 Bulukumpa Kabupaten Bulukumba dan lulus pada tahun 2009. Selanjutnya penulis masuk di SMA Negeri 2 Bulukumba dan selesai pada tahun 2012. Kemudian penulis menempuh pendidikan ke tingkat Perguruan Tinggi di Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar, Program Strata Satu (S1) di jurusan Manajemen Dakwah (MD) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar.

Pengalaman organisasi di dalam dan luar kampus yaitu Anggota HMJ MD pada tahun 2013-2014, Anggota UKM Tapak Suci pada tahu 2013-2014, Sekertaris Umum HMJ MD pada tahun 2014-2015, Ketua Umum HMJ MD pada 2015-2016, Bendahara Koordinator Wilyah Forum Komunikasi Mahasiswa Manajemen Dakwah (FKM-MD), Dewan Penasehat Organisasi HMJ MD (DPO) pada tahun 2016-2017, Wakil Ketua Ikatan Mahasiswa Jojjolo (IMJ) pada tahu 2015-2016.